

Université de Montréal

Les facteurs influençant la satisfaction des victimes  
dans un processus de médiation

par  
Katie Cyr

École de Criminologie  
Faculté des Arts et des Sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures  
En vue de l'obtention du grade de Maîtrise  
en Criminologie

Septembre 2003

© Katie Cyr, 2003



HV  
6015  
U54  
2004  
V.001

## AVIS

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

## NOTICE

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal  
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :

Les facteurs influençant la satisfaction des victimes  
dans un processus de médiation

présenté par :

Katie Cyr

A été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

.....  
Jean Trépanier  
président-rapporteur

.....  
Jo-Anne Wemmers  
directrice de recherche

.....  
Annie Tremblay  
membre du jury

## Résumé

La présente étude vise à identifier les facteurs qui influencent la satisfaction des victimes qui participent à une médiation avec un jeune contrevenant. Les hypothèses formulées afin d'expliquer la satisfaction des victimes découlent de la théorie de la justice procédurale. Cette théorie stipule que la satisfaction des personnes impliquées au sein d'une procédure judiciaire est influencée par leur perception que le processus était juste, et ce, indépendamment du résultat (l'issue de ce processus). Nous avons donc formulé des hypothèses découlant de la théorie de la justice procédurale afin d'expliquer la satisfaction des victimes et leur jugement sur l'équité de la procédure. Nous avons constaté que le modèle proposé expliquait 87 % de la variance de notre variable dépendante. Des hypothèses reliées à la justice thérapeutique ont également été vérifiées. Nous avons observé que la possibilité pour les victimes de s'exprimer est significativement et positivement reliée au fait que la médiation les a aidé à se remettre de leur victimisation. De plus, le fait de ne pas se sentir libre de faire des demandes est significativement et négativement relié à la guérison des victimes qui participent à une médiation.

Mots clés : Victimologie- Criminologie- Justice réparatrice- Justice procédurale- Justice thérapeutique- Théorie de l'équité.

## **Abstract**

The present study is aimed at identifying factors related to victims' satisfaction in the mediation process. Interviews were conducted with victims who were invited to participate in mediation with a young offender in the Montreal area. In the interviews, victims were asked about their mediation experience. The theoretical framework used in the present study is procedural justice theory, which states that participant satisfaction within the justice system is related to their judgment about the equity of the process. We tested some hypotheses based on the theory and tested the model of procedural justice with a regression analysis. The analysis revealed that the procedural justice model could explain 87% of the variance of victim's satisfaction and their judgment about the equity of the process. We noted that the way the persons involved in the mediation process treated the victims was particularly important to explain victims' satisfaction. We also examined the therapeutic effects of the mediation process on victims and found that the possibility to express themselves was positively related to victims' impression that the mediation process helped them to heal from their victimization. We also found that the victims who refrained from asking reparation from the offender were less likely to feel that the mediation process had helped them to heal from their victimization.

**Key words:** Victimology- Criminology- Restorative Justice- Procedural justice- Equity theory- Therapeutic justice.

## **Table des matières**

<b>Dédicace</b>	p.x
<b>Remerciements</b>	p.xi
<b>1. Introduction</b>	p. 1
<b>2. Problématique</b>	p. 6
<b>3. Les connaissances actuelles</b>	p. 9
3.1 Les besoins des victimes	p. 9
3.2 Les risques de la médiation pour les victimes	p.16
3.3 Les raisons expliquant le refus des victimes à participer à une démarche de médiation	p. 18
3.4 Ce qui intéresse les victimes dans la médiation	p. 20
3.5 Les facteurs influençant la satisfaction des victimes identifiés dans la littérature	p. 21
<b>4. Cadre théorique et hypothèses</b>	p. 27
4.1 La théorie de l'équité et de justice distributive	p. 27
4.2 La théorie de la justice procédurale	p. 29
4.3 La théorie heuristique de l'équité	p. 33
4.4 La théorie de la justice thérapeutique	p. 39
4.5 Limites du cadre théorique	p. 41
4.6 Importance de l'étude des victimes sous l'angle théorique proposé	p. 42

<b>5. Description de l'étude</b>	p. 44
5.1 Le processus de médiation chez Trajet Jeunesse	p. 45
5.2 Méthodologie : collecte des données	p. 48
5.3 Les entrevues	p. 50
5.4 Description de l'échantillon	p. 51
<b>6. Méthode d'analyse</b>	p. 57
6.1 Identification des variables	p. 57
6.2 Description des variables utilisées	p. 58
<b>7. Analyse des données</b>	p. 66
7.1 Analyse bivariée	p. 66
7.2 Le modèle de la justice procédurale	p. 66
7.3 Rappel et vérification des hypothèses découlant de la théorie de la justice procédurale	p. 70
7.4 Le modèle de la justice thérapeutique	p. 73
7.5 Analyse de régression	p. 76
<b>8. Discussion</b>	p. 79
8.1 Limites de l'étude	p. 91
8.2 Avantages de l'étude	p. 93
8.3 Recommandations	p. 95
<b>Sources documentaires</b>	p. 98
<b>Annexe 1 : questionnaire des victimes directes</b>	p.xii



### Liste des tableaux

<b><u>Tableau I :</u></b>	Nombre de personnes rejointes et nombre de victimes ayant participé à la recherche	p. 49
<b><u>Tableau II:</u></b>	Situation des victimes de l'échantillon	p. 51
<b><u>Tableau III:</u></b>	Situation des victimes de la population	p. 51
<b><u>Tableau IV:</u></b>	Type de victimisation des victimes de l'échantillon	p. 52
<b><u>Tableau V :</u></b>	Type de victimisation des victimes de la population	p. 53
<b><u>Tableau VI :</u></b>	Nombre de contrevenants ayant commis le même délit (complicité) dans l'échantillon	p. 54
<b><u>Tableau VII :</u></b>	Nombre de contrevenants ayant commis le même délit (complicité) dans la population à l'étude	p. 54
<b><u>Tableau VIII :</u></b>	Nombre de victimes de l'échantillon impliquées dans le même cas	p. 55
<b><u>Tableau IX :</u></b>	Nombre de victimes de la population impliquées dans le même cas	p. 56
<b><u>Tableau X :</u></b>	Variable dépendante : la satisfaction des victimes ayant participé à une médiation	p. 58
<b><u>Tableau XI :</u></b>	Les victimes ont-elles pu faire des demandes lors de la démarche	p. 59
<b><u>Tableau XII :</u></b>	Neutralité du médiateur selon les victimes ayant participé à une médiation	p. 60
<b><u>Tableau XIII :</u></b>	Les victimes ont-elles l'impression d'avoir pu faire entendre leur point de vue suffisamment lors du traitement de leur cause criminelle en médiation	p. 61
<b><u>Tableau XIV :</u></b>	Confiance des victimes envers le médiateur	p. 62

<b><u>Tableau XV</u></b> :	Respect du médiateur envers la position des victimes	p. 62
<b><u>Tableau XVI</u></b> :	Les victimes se sentaient-elles comprises par l'intervenant au dossier	p. 63
<b><u>Tableau XVII</u></b> :	Deuxième variable dépendante : est-ce que la participation des victimes à la démarche de médiation a contribué à leur guérison	p. 64
<b><u>Tableau XVIII</u></b> :	Les victimes se sont-elles senties empêchées de faire certaines demandes	p. 65
<b><u>Tableau XIX</u></b> :	Relations entre les variables utilisées dans le modèle de justice procédurale	p. 67

### **Liste des graphiques**

**Graphique 1 :** La relation entre l'effet thérapeutique et le fait que les victimes se sont senties empêchées de faire des demandes p. 74

**Graphique 2 :** La relation entre la possibilité de s'exprimer et l'effet thérapeutique de la médiation p. 75

Ce mémoire est dédié à Ginette, My, Moureux, et Jo-Anne, qui m'ont supportée tout au long du projet, et à mon père, qui n'a pu voir sa fille durant l'été dû à la rédaction de ce mémoire, mais qui m'accompagne toujours en pensée...

L'auteur tient à remercier l'organisme Trajet Jeunesse ainsi que Jo-Anne Wemmers, sans qui la réalisation de cette étude aurait été impossible.

## **1. Introduction**

La justice réparatrice suscite de nombreux débats à l'heure actuelle. Au Québec, avec la nouvelle entente cadre ayant eu lieu entre les Centres Jeunesses et les Organismes de Justice Alternative à l'automne 2002, de plus en plus de cas de délits commis par des jeunes contrevenants sont référés vers une démarche de médiation. Malgré les nombreuses recherches sur la justice réparatrice et sur la médiation, peu de recherches québécoises se sont penchées sur l'expérience vécue par les victimes d'actes criminels qui y participent. Il faut s'interroger sur ce que vivent les victimes qui sont appelées à participer à une médiation; sur leurs expériences dans cette démarche; sur leur satisfaction à travers celle-ci; et sur l'impact engendré par une rencontre entre les victimes et l'auteur du délit dont elles ont été l'objet.

La médiation étant un processus volontaire, il est essentiel que les deux parties à un conflit soient intéressées à participer à cette démarche afin qu'elle puisse avoir lieu. Si nous ne prenons pas conscience des besoins des victimes dans la pratique de la médiation, il est possible que les victimes s'y sentent lésées et cessent d'avoir un intérêt envers cette façon de gérer les délits. La médiation étant une approche relativement nouvelle dans la pratique québécoise, il importe que les personnes qui y participent soient satisfaites de ce processus afin qu'il puisse prendre de l'ampleur dans les pratiques. Il ne suffit malheureusement pas d'une entente cadre pour augmenter le nombre de cas réglés par un processus de médiation; il faut également que les parties impliquées y voient un intérêt.

médiation nécessite la participation des victimes, celle-ci est habituellement développée par des services axés sur les jeunes contrevenants et néglige les intérêts des victimes (Marshal et Merry, 1990). Si les délinquants y voient l'intérêt d'éviter les tribunaux, l'intérêt des victimes demeure incertain. La médiation devrait mener à une réparation, mais reçoivent-elles une réparation qu'elles jugent adéquate ? Est-ce que la médiation répond aux autres besoins des victimes ? Les victimes sont-elles satisfaites du processus de médiation et quels sont les facteurs contribuant à cette satisfaction ?

Nous savons que le système pénal a échoué dans sa manière de répondre aux besoins des victimes. Celles-ci se plaignent d'être écartées du processus de justice pénale et de ne pas être informées adéquatement du suivi de leur cas (Shapland et al, 1985; Resick, 1987; Wemmers, 1996). De plus, le manque de considération des autorités envers les victimes peut contribuer à une seconde victimisation chez ces dernières. Dans le système de justice pénale, les victimes sont exclues; leurs besoins sont ignorés; et on ne leur offre souvent que peu de considération :

*Aucune des parties n'en sort gagnante. Les victimes affirment que leur douleur a été minimisée et ignorée. Les accusés parlent peu, si ce n'est pour se disculper, et les membres de la collectivité sont cantonnés à un rôle de spectateurs. L'expérience vécue du conflit s'est conceptualisée dans un cadre de notions abstraites de présomption d'innocence, de pertinence des preuves et de contre-interrogatoires très sévères. Mais ces notions abstraites de justice n'englobent pas, semble-t-il, toute la complexité de l'expérience humaine. (Des Rosiers, 2001, p.4).*

En effet, en intégrant la victime au processus judiciaire par la médiation, il est possible qu'elle soit plus impliquée et mieux informée au sujet de son cas. De plus, comme le souligne Des Rosiers (2001), le système pénal minimise la douleur ressentie par les victimes en plus de transformer l'expérience vécue par les parties à un conflit. Pour effectuer la présente étude, nous allons donc nous baser sur les avantages possibles que la médiation peut offrir aux victimes, à travers, notamment, leur possibilité d'être plus impliquées et considérées dans le processus; nous voulons examiner si ces facteurs sont associés à leur satisfaction par rapport à leur expérience de médiation.

Nous utiliserons la justice procédurale comme cadre théorique principal dans cette étude. La justice procédurale est une théorie de la psychologie sociale qui concerne les perceptions de l'équité (Lind et Tyler, 1988). Selon cette théorie, les procédures équitables auraient un impact positif sur les attitudes et les comportements des personnes impliquées dans ces procédures (Tyler, 1990; Wemmers, 1996). Si les premières théories ont démontré qu'il existait une relation positive entre le contrôle des parties à la dispute et le sentiment d'équité à l'égard d'une procédure (Thibaut et Walker, 1975), les théories plus récentes ont soutenu que les procédures qui laissaient plus de contrôle aux parties directement impliquées dans le conflit étaient perçues comme étant plus équitables parce qu'elles leur permettaient de s'exprimer, et non parce qu'elles leur permettait d'avoir plus de contrôle sur la décision. Considérant que la médiation laisse plus



de place aux parties et leur permet de s'exprimer pendant la procédure, la médiation devrait ainsi être jugée comme étant équitable par les victimes.

Il est donc possible que, en impliquant les parties à un conflit dans une démarche de résolution qui favorise la discussion et l'expression, cette démarche soit jugée comme étant équitable. Nous croyons ainsi pouvoir relier la satisfaction des victimes à leur sentiment de justice et d'équité envers la procédure. En nous basant sur la théorie de la justice procédurale, nous avons pu être en mesure d'élaborer certaines hypothèses à cet effet.

Il est également possible que l'implication des victimes dans le processus de médiation contribue à combler certains besoins chez ces dernières et entraîne ainsi une meilleure guérison, ou une certaine acceptation de leur victimisation. Les victimes pourraient donc retirer certains bienfaits psychologiques de leur expérience de médiation. Reeves (1989) a su démontrer que les victimes passent par une étape où elles cherchent à comprendre pourquoi un délit a été perpétré contre elles. La médiation offre en ce sens l'unique possibilité aux victimes d'interroger directement l'auteur du délit à cet effet, et de finalement comprendre pourquoi le délinquant les a victimisées.

Nous avons donc considéré, dans cette étude, la possibilité d'un effet thérapeutique pour les victimes qui participent à la médiation, et avons utilisé la justice thérapeutique comme cadre théorique secondaire. La justice thérapeutique

stipule simplement que la justice peut avoir des effets thérapeutiques ou anti-thérapeutiques sur les individus qui y participent (Wexler, 1991; Wexler, 2002). Nous pensons que la médiation aura des effets thérapeutiques sur les victimes qui ressentent avoir la liberté d'exprimer leurs besoins pendant le processus.

La présente étude veut ainsi explorer les facteurs reliés à la satisfaction des victimes ayant participé à une démarche de médiation auprès de l'organisme Trajet Jeunesse, un Organisme de Justice Alternative de la région montréalaise. L'organisme Trajet Jeunesse était d'abord un projet pilote de trois ans ayant débuté en 1980. Son mandat était alors d'expérimenter le travail bénévole dans la communauté montréalaise, afin de vérifier si celle-ci était prête à s'impliquer auprès des jeunes contrevenants (Trajet Jeunesse, 2001). L'organisme sera accrédité en 1984 en tant qu'organisme orienteur dans le cadre de la Loi sur les jeunes contrevenants, afin d'encadrer les mesures de travail communautaire. En 1991, Trajet Jeunesse devient responsable de veiller à l'application de l'ensemble du programme de mesures de rechange prévu par la loi (Trajet Jeunesse, 2001). C'est en 1997 que l'organisme est en mesure d'offrir la mesure de médiation entre un jeune contrevenant et sa victime.

*La mission des Organismes de Justice Alternative consiste essentiellement au développement et au maintien d'une pratique différente en matière de justice pour les mineurs et se singularise par une approche globale qui repose sur une large implication communautaire. (Trajet Jeunesse, 2001, p. 9).*

Trajet Jeunesse désire ainsi que les parties concernées par un délit participent au processus de règlement, et favorise la notion de réparation (Trajet Jeunesse, 2001), ce qui est également prôné par la démarche de médiation.

Nous débutons donc ce document par une description de la problématique de recherche, pour ensuite faire une description des recherches effectuées sur ce sujet. Dans une deuxième étape, nous décrivons la procédure de cette étude pour ensuite décrire notre échantillon et le comparer à la population étudiée. Par la suite, nous effectuons l'analyse de nos données. Nous débutons par une description des variables à l'étude, pour ensuite identifier les relations entre ces dernières, et terminons l'analyse par une régression vérifiant si les variables choisies expliquent la satisfaction des victimes qui participent à une démarche de médiation. Nous poursuivons avec une discussion sur les résultats obtenus en tentant de discerner les facteurs pouvant expliquer le pourcentage de variance demeurant inexpliqué par les variables du modèle étudié. Nous terminons ce document en soulignant les limites ainsi que les principaux avantages de la présente recherche. Quelques recommandations pour assurer une procédure sensible aux besoins des victimes sont ensuite décrites.

## **2. Problématique :**

Les modes de justice réparatrice et la médiation ont été étudiés sous plusieurs aspects. Plusieurs auteurs s'appuient sur l'échec de notre système actuel face à la gestion de la criminalité pour justifier et appuyer le développement de la

médiation comme mode de gestion des conflits. Même si c'est précisément l'échec du système pénal qui a poussé l'intérêt envers des programmes de justice réparatrice (Mason, 2000), il est relativement inutile de s'attarder à comparer le système punitif et les modes de justice réparatrice, parce que les deux systèmes possèdent des objectifs différents. Malheureusement, encore trop d'auteurs se penchent sur des questions amenant à savoir si la justice réparatrice répond aux objectifs du système pénal plutôt qu'à ses objectifs propres (par exemple, Morris et Maxwell, 1999, ainsi que Umbreit, 2001 ont comparé la capacité de la justice réparatrice et du système pénal à réduire la récidive, objectif qui n'en est pas un de la justice réparatrice), et peu d'auteurs se penchent sur le traitement et l'expérience vécue par les victimes.

Dans plusieurs recherches (Umbreit, 1989; Strang, 2000), on parle de satisfaction des victimes suite à la médiation. On présente un pourcentage, afin de distinguer celles qui sont satisfaites et celles qui ne le sont pas de la médiation, du processus, de son côté équitable, sans s'attarder longuement sur les causes de cette satisfaction ou de cette insatisfaction. Les facteurs qui influencent la satisfaction des victimes sont d'une importance capitale pour améliorer la pratique de la médiation auprès de ces dernières. Même si certains facteurs peuvent être isolés dans certaines études exécutées dans d'autres provinces ou pays, il faut noter que la recherche québécoise sur la perspective des victimes en médiation est plutôt rare. De plus, tel que nous l'avons souligné précédemment, la nouvelle entente cadre entre les Centres Jeunesse et les Organismes de Justice

Alternative du Québec laisse entendre que plus de cas de délits commis par des jeunes contrevenants seront référés en médiation, d'où l'importance d'une recherche sur la satisfaction des victimes qui participent à cette mesure.

Notons également que malgré la relative absence de recherche québécoise sur l'impact de la médiation auprès des victimes de crimes, plusieurs groupes oeuvrant auprès des victimes s'opposent fermement à la participation de ces dernières à la médiation, surtout lorsqu'il s'agit de crimes violents, sexuels, ou en matière de violence conjugale (voir par exemple, Côté et Laroche (2002) pour l'opinion des CAVAC (Centres d'aide aux victimes d'actes criminels) en la matière). L'identification de moyens pour s'assurer d'une expérience satisfaisante des victimes qui participent à la médiation serait également un moyen de rassurer certains groupes d'aide aux victimes en la matière.

Il est évident que la médiation comporte certains risques pour les victimes qui y participent. On a identifié le risque de victimisation secondaire dans le système pénal (Baril, 1984; Shapland, 1985), et ce risque est également présent dans la médiation. Puisque la victimisation secondaire dans le système pénal dépend principalement du manque de considération et d'information sur leur cas que reçoivent les victimes (Shapland et *al*, 1981, cité dans Shapland, 1985; Wemmers, 1996; Resick, 1987), il est possible que les mêmes facteurs soient reliés à la seconde victimisation des victimes qui participent à une médiation. Le fait que la médiation donne plus de place aux victimes dans le processus et

qu'elle puisse leur donner accès à plus d'information sur leur cas (Wemmers, 2002) pourrait diminuer ce risque pour les victimes. La présente recherche pourrait identifier les mesures à prendre en ce sens.

Nous croyons donc que cette étude pourra nous renseigner sur l'expérience vécue par les victimes qui participent à une médiation avec un jeune contrevenant. Compte tenu du manque de recherche québécoise à ce sujet, nous voulons identifier les facteurs reliés à leur satisfaction dans la démarche ainsi que la possibilité d'un effet thérapeutique engendré par la médiation. Cela nous permettra d'éclaircir les interrogations actuelles et le débat concernant le risque de la participation des victimes à cette démarche.

### **3. Les connaissances actuelles :**

#### ***3.1 Les besoins des victimes***

Les victimes ont des besoins spécifiques qu'elles désirent combler. Il importe de prendre ces besoins en considération si nous désirons cerner adéquatement les facteurs qui influencent leur satisfaction dans une démarche de médiation.

Le besoin le plus fréquent des victimes est le besoin d'information (Maguire, 1991). Les victimes désirent connaître leur rôle dans le processus judiciaire et les informations relatives au développement de leur dossier. Plusieurs recherches ont démontré que les victimes déplorent le fait qu'elles ne soient pas tenues informées adéquatement du suivi de leur cas et qu'elles soient tenues à l'écart du

processus de justice pénale (Wemmers, 1996; Resick, 1987; Shapland et al., 1985). Il y a une plus grande probabilité que la victime soit bien informée dans les programmes de justice réparatrice que dans le système judiciaire (Strang, 2000), puisqu'elle est une partie intégrante du processus. De plus, la médiation exige préparation, ce qui devrait ainsi tenir la victime informée du déroulement de la procédure. La rencontre directe permet aussi souvent aux victimes d'obtenir de l'information directement du contrevenant concernant l'acte criminel qu'elles ont subi. La médiation pourrait donc mieux répondre au besoin d'information des victimes que le système pénal, mais encore faut-il s'assurer qu'elle offre suffisamment d'information à ces dernières. Il est effectivement possible que les victimes manquent d'information, malgré le fait qu'elles soient une partie intégrante du processus. Gardons en tête que la médiation n'est pas une démarche très connue du public, et nous ne pouvons nous attendre à ce que les victimes en connaissent les procédures sans qu'on leur accorde toute l'information nécessaire. Il est d'ailleurs possible que certains programmes et/ou certains intervenants puissent donner plus ou moins d'information aux victimes. Il ne faut donc pas considérer comme acquis le fait que les victimes soient automatiquement informées adéquatement parce qu'elles prennent part à un processus dans lequel elles ont un plus grand rôle à jouer.

Les victimes désirent également avoir une certaine participation et un certain rôle dans le processus judiciaire (Shapland et al., 1985). La médiation pourrait satisfaire ce besoin des victimes en leur donnant un plus grand rôle dans le

processus. Même la seule possibilité de les laisser choisir entre le pénal et la médiation pourrait entraîner un sentiment de contrôle chez les victimes (Umbreit, 2001). Il faut garder en tête que ce besoin est relié au besoin d'information des victimes. Il est essentiel de bien informer les victimes au sujet de leur rôle afin qu'elles puissent profiter de cette opportunité. Sans information, elles risquent de se sentir utilisées par le système judiciaire et peuvent ainsi subir une seconde victimisation. Si les victimes ne comprennent pas le déroulement et les objectifs d'une rencontre de médiation, elles peuvent se sentir prises au dépourvu lors de la rencontre, ce qui ne leur procurera qu'un sentiment d'impuissance et non de reprise de contrôle sur leur vie.

Un autre besoin souvent exprimé par les victimes est leur besoin de dédommagement, ou de réparation pour les pertes subies à cause de l'acte criminel (Baurmann et Schadler, 1991). Nous savons que le système pénal répond mal à ce besoin des victimes, car même si le dédommagement de la victime peut être imposé au contrevenant, il demeure une mesure très rarement imposée dans la pratique (Barreau du Québec, 1998; Laurin et Viens, 1996). De plus, selon Van Hecke et Wemmers (1992, cité dans Wemmers, 2002), les victimes considèrent qu'il serait plus adéquat que le dédommagement provienne du délinquant, et non de l'État (96% des victimes répondent en ce sens aux Pays-Bas). Le dédommagement, en médiation, peut prendre plusieurs formes. Il est ainsi possible de dédommager la victime de façon symbolique lorsqu'il n'y a aucune perte monétaire qui découle directement du crime commis :



*A punitive, retributive system of justice offers nothing to the victim of crime, except may be (sic) for the very few whose vindictive sentiments are satisfied by nothing other than seeing the offender suffer. Whatever satisfaction vengeance may provide it is usually ephemeral and short-lived... studies by Sessar (1992), and by Pfeiffer (1993) in Germany, by Waller and Okihiro (1978) in Canada, and by many others show unequivocally that victims are not as vindictive or as blood thirsty as the advocates of the punishment model would want us to believe. Their primary concern is to have redress: to have the stolen goods returned, the broken windows fixed, the vandalized car repaired, the destroyed bike replaced, etc. Their expectations and their demands are realistic not moralistic.(...) Victims see the offense committed against them as creating a direct obligation for redress, not as creating a debt to society or to Divinity that can only be settled by an expiatory punishment. (Fattah, 1998, p.103)*

La réparation, en médiation, peut donc être effectuée de plusieurs façons et semble plus avantageuse pour les victimes que la punition du contrevenant. Mais pour que la réparation soit réellement effectuée, il est nécessaire de faire un suivi de l'arrangement convenu auprès des victimes, afin de s'assurer que le contrevenant respecte l'entente. La médiation étant un processus de justice réparatrice, nous avons habituellement l'impression que le contrevenant répare automatiquement les torts causés à la victime, mais est-ce réellement le cas ? S'il y a une entente de réparation entre la victime et le contrevenant, encore faut-il s'assurer que ce dernier respecte ses engagements : « (...) *les programmes ne prévoient aucun mécanisme pour vérifier si les délinquants respectent à la lettre leurs engagements et pour punir comme il se doit les délinquants qui manquent à leur parole.* » (Wemmers et Canuto, 2002 : pp.iii). Il va sans dire qu'il pourrait être très dommageable pour les victimes d'avoir investi du temps dans une

démarche, afin d'avoir une entente avec le contrevenant, pour s'apercevoir que ce dernier ne la respecte aucunement et, qui plus est, que personne ne s'en assure. Il est évident du moins, que les victimes peuvent vivre une déception vis-à-vis leur expérience de médiation lorsque le contrevenant omet de respecter ses engagements (Aertsen et Peters, 1998). Il est possible que le respect de l'entente de la part du contrevenant, ainsi que le suivi offert par les intervenants à cet effet, influencent le sentiment des victimes face à leur expérience de médiation.

Notons, par ailleurs, que malgré le fait que la plupart des victimes qui s'engagent dans un processus de médiation le font dans le but d'obtenir un dédommagement, elles rapportent qu'après la rencontre, c'est finalement la possibilité de discuter avec le contrevenant qui est devenue leur priorité (Coates et Gehm, 1989; Umbreit et Coates, 1994). Mais la réparation reste sans aucun doute une possibilité d'envergure offerte par la médiation pour les victimes, comme en témoigne cette citation de Robert Cario :

*Ce réinvestissement dans sa victimisation permet à l'intéressé(e) de communiquer son émotion, de la renvoyer à l'auteur de l'acte et d'envisager les modalités de son atténuation, voire de sa disparition. Par la mise en contact des protagonistes la violence se dissipe. Par l'instauration du dialogue, les affects nés du conflit sont médiatisés par la victime (...)* (Cario, 2000; p. 195)

Les victimes éprouvent également des besoins affectifs : elles désirent comprendre pourquoi elles ont été l'objet du délit et désirent comprendre « *pourquoi moi ?* » (Maguire, 1991). La médiation peut permettre à la victime de

poser des questions au contrevenant (Tremblay et Cousineau, 1994), ce qui pourrait contribuer à sa guérison.

*The victim will have the opportunity to meet the person who victimized him or her, let the offender know how the crime affected his or her life, ask questions and get answers, resolve issues, and have a more direct say about consequences (Umbreit, 2001, p.42).*

Si la médiation peut entraîner des effets positifs pour la victime, elle peut également entraîner l'effet contraire. En effet, il semble que certaines victimes ont plus peur ou sont dépressives suite à leur participation aux programmes de justice réparatrice (Strang, 2000; Launey, 1987), ce qui pourrait contribuer à une seconde victimisation. Il est donc important de considérer l'impact affectif que peut avoir la médiation sur les victimes afin d'évaluer les facteurs contribuant à leur satisfaction. Ce besoin des victimes est d'ailleurs intimement lié à l'effet thérapeutique ou anti-thérapeutique de la médiation.

Un autre besoin non négligeable des victimes, qu'il est très important de considérer dans le cadre d'un processus de médiation, est leur besoin de protection. Plusieurs victimes, et ce, peu importe le type de délit dont elles ont été l'objet, perdent leur sentiment de sécurité suite à une victimisation (Baril, 1984). Il est donc concevable que de demander aux victimes de rencontrer le contrevenant nuise à leur sentiment de sécurité, et augmente leur sentiment de peur et leurs souffrances (Reeves, 1989). Peu d'études se sont interrogées au sujet de l'effet de contacter des victimes, afin qu'elles participent à une médiation sur leur sentiment de peur et de sécurité : la seule l'ayant fait a isolé que 6% des

victimes trouvent pénible le contact avec l'intervenant, malgré le fait qu'il s'agissait alors d'une invitation à un programme où la victime ne devait pas rencontrer directement le contrevenant (Van Hecke et Wemmers, 1992, cité dans Wemmers et Canuto, 2002). Il se pourrait donc que le seul contact avec les victimes, afin de leur demander si elles désirent participer au projet, nuise à leur besoin de protection, et nous ne tenons même pas compte de la rencontre directe avec le contrevenant.

Lors d'une rencontre face-à-face avec le délinquant, la victime doit absolument se sentir en sécurité et protégée. Certains auteurs ont mentionné des craintes au sujet des rencontres face-à-face et expliquent l'importance d'éviter la médiation directe lorsque la victime n'est pas prête pour cette démarche (Aersten et Peters, 1998). Il faut aussi éviter de confronter la victime à un contrevenant non sincère qui ne regrette pas son geste (Morris et al, 1993). Umbreit (2001) a proposé certaines dispositions afin d'augmenter le sentiment de sécurité des victimes qui rencontrent un délinquant face-à-face. Il explique que la rencontre devrait avoir lieu à un endroit où la victime se sent en sécurité, et que celle-ci devrait être encouragée à emmener une personne support, en gardant en tête cependant que cette personne ne doit pas occuper un rôle central dans le dialogue qui aura lieu. Il propose également que le médiateur fasse la médiation avec un co-médiateur, ce qui peut rassurer la victime puisque deux personnes assureront le bon fonctionnement de la procédure. Les victimes peuvent également se sentir rassurées si on leur laisse savoir que le programme de médiation qu'elles

entreprennent a de la crédibilité et qu'il n'est pas uniquement axé sur le contrevenant.

Il est possible également de s'interroger sur la possibilité que la rencontre directe, lorsqu'elle est effectuée avec un contrevenant qui assume ses responsabilités et qui regrette son geste, puisse engendrer un plus grand sentiment de sécurité chez les victimes. Le fait de voir et de discuter avec l'infracteur pourrait aussi bien sécuriser les victimes que leur infliger plus de souffrances et de peur, puisque la victime peut alors dédramatiser la situation, comprendre pourquoi le crime a été commis, et réaliser que le contrevenant n'est peut-être pas le monstre qu'elle avait imaginé. Cette possibilité sera explorée à travers notre hypothèse concernant les effets thérapeutiques de la médiation.

Il faudra ainsi tenir compte des besoins des victimes dans l'analyse des facteurs pouvant influencer la satisfaction de ces dernières. Nous verrons que ces besoins sont intimement liés à la théorie de la justice procédurale ainsi qu'à celle de la justice thérapeutique.

### ***3.2 Les risques de la médiation pour les victimes***

Nous croyons qu'il faut porter une attention particulière aux risques de la médiation pour les victimes, afin d'isoler les facteurs qui peuvent influencer leur satisfaction.

En médiation, un des risques est que les victimes peuvent être utilisées comme élément de rééducation du jeune contrevenant (nous savons que la justice réparatrice est plus fréquemment utilisée pour les contrevenants mineurs). On croit que la présence de la victime peut aider à la prise de conscience de celui-ci et le transformer. En plus d'être pratiquement illusoire, cet objectif s'éloigne de ce qui est réellement prônée par la médiation : la réparation du conflit, et laisse alors la victime dans le même rôle que celui qu'elle joue actuellement dans le système pénal : un outil. Nous croyons possible que les victimes qui se sentent utilisées pour fins de rééducation du contrevenant dans le processus de médiation soient plus insatisfaites de la démarche.

Il importe de mentionner que malgré ces craintes, il est possible que certaines victimes soient intéressées à jouer un rôle de rééducation auprès du jeune contrevenant, et d'avoir une influence auprès de ce dernier. En effet, plusieurs études rapportent que les victimes acceptent de participer à une médiation, afin d'avoir une influence auprès du contrevenant (Aersten et Peters, 1998; Wemmers et Canuto, 2002; Gehm, 1990). Il faut par contre se questionner à savoir si c'est l'approche utilisée par les intervenants, qui proposent la démarche de médiation aux victimes, qui crée ce besoin d'influencer le jeune, ou bien si les victimes éprouvent intuitivement ce besoin et voient en la médiation une bonne façon de le combler.

Un autre risque est d'amener la victime à se sentir obligée de participer de façon implicite. Dépendamment de la façon dont la demande est présentée à la victime, celle-ci peut se sentir responsable de la rééducation du jeune (Reeves et Mulley, 2000), ou accepter pour d'autres motifs, sans que sa participation soit véritablement volontaire. Plusieurs recherches ont démontré qu'il y a une minorité de victimes qui se sentent obligées de participer à une rencontre de médiation (Marshall et Merry, 1990; Morris et al., 1993). Dans une situation semblable, il est évident que la victime ne ressentira pas un plus grand contrôle sur sa vie, bien au contraire, et qu'elle risque d'être insatisfaite du processus. Il est évident que la participation entièrement volontaire ou non des victimes, ainsi que leur possibilité ou non de se retirer de la démarche à tout moment, peuvent entraîner, selon le cas, un sentiment d'impuissance ou d'« empowerment » chez ces dernières, ce qui peut contribuer ou nuire à leur guérison. Il est aussi possible que la participation non pleinement volontaire soit un facteur d'insatisfaction envers la médiation chez les victimes s'étant senties implicitement forcées à participer.

### ***3.3 Les raisons expliquant le refus des victimes à participer à une démarche de médiation***

Nous voulons nous attarder aux raisons qui motivent les victimes à refuser de prendre part à une démarche de médiation, car ces motifs soulignent certaines préoccupations des victimes qu'il ne faut pas négliger.

Dans la recherche de Kilchling (1991, cité dans Wemmers et Canuto, 2002) le refus des victimes s'expliquait par un manque d'intérêt à rencontrer le délinquant (33%), par un manque d'intérêt à discuter ou négocier avec lui (16%), et par la crainte de le revoir (13%). Dans l'étude de Umbreit (1994), les motifs de refus sont : que la victime considérait que la médiation ne serait pas appropriée à la perte qu'elle a subie, qu'elle était trop en colère contre le délinquant pour le rencontrer, ou qu'elle doutait de la sincérité de ce dernier. Un certain nombre de victimes ont même refusé parce qu'elles avaient déjà conclu une entente avec le contrevenant (Coates et Gehm, 1989). Ceci est particulièrement intéressant, compte tenu que le fait d'avoir réglé le conflit autrement après une victimisation est également un des motifs cités par les victimes (41% des incidents non signalés) pour expliquer la non dénonciation du délit à la police (Besserer et Trainor, 2000). Pouvons-nous alors supposer que beaucoup de gens vont préférer régler leur conflit eux-mêmes plutôt que d'avoir recours au système de justice ?

Umbreit (2001), et Coates et Gehm (1989) rapportent que certaines victimes jugent que le délit ou les pertes encourues sont trop mineurs comparativement au temps à investir dans la médiation, ce qui explique leur refus. Il y a aussi certaines victimes qui désirent que le contrevenant ait une punition plus sévère, et préfèrent pour cette raison qu'il soit référé au processus pénal traditionnel (Umbreit, 2001). Dans l'étude de Morris et al. (1993), c'est parce que les victimes étaient trop occupées, qu'elles n'étaient pas intéressées à rencontrer le



contrevenant ou sa famille, ou qu'elles ne se sentaient pas en mesure de faire face à la situation, qu'elles ont refusé de prendre part aux conférences familiales.

Ce ne sont pas toutes les recherches qui s'intéressent aux motifs de non participation des victimes aux programmes de médiation, mais celles qui l'ont fait soulèvent des points intéressants. Ce qui est essentiel, suite au refus d'une victime à participer à un programme de médiation, c'est de lui donner de l'information sur le programme et sur ce qui adviendra de son cas; on a trop souvent tendance à oublier toute démarche auprès des victimes suite à leur refus. Il est aussi important de respecter la décision de la victime et de ne pas favoriser la culpabilité de cette dernière face à sa non participation (Umbreit, 2001).

### ***3.4 Ce qui intéresse les victimes dans la médiation***

Selon Strang (1999), les victimes seraient attirées par divers éléments de la médiation. Elles désireraient un processus moins formel où leur point de vue aurait de l'importance et dans lequel elles pourraient participer. Elles seraient aussi motivées par un besoin de recevoir plus d'information sur la procédure et sur le résultat de leur cas (Strang, 1999), sur les circonstances entourant la commission de l'infraction, ainsi que sur le délinquant lui-même (Aertsen et Peters, 1998; Gehm, 1990). Elles seraient également fortement attirées par une réparation, tant matérielle (Shapland, 1985) qu'émotionnelle (Umbreit, 1994), et voudraient recevoir des excuses afin de tourner la page (Gehm, 1990). Les victimes désirent aussi faire connaître leurs souffrances au contrevenant, le faire

sentir responsable de ses actions et ainsi avoir un impact positif sur ce dernier (Aertsen et Peters, 1998). Umbreit (2001) ajoute que les victimes sont aussi motivées par le désir d'éviter les tribunaux. Ces divers avantages de la médiation pourraient avoir un effet thérapeutique chez les victimes, en leur permettant de se remettre de leur victimisation. Remarquons d'ailleurs que les raisons qui attirent les victimes vers la médiation sont intimement liées aux besoins des victimes.

Dans la recherche effectuée par Kilchling (1991, citée dans Wemmers et Canuto, 2002), les motifs qui ont amené les victimes à rencontrer le délinquant comprennent : savoir pourquoi il a commis l'acte criminel; simplement le voir; lui faire prendre conscience des conséquences de son acte; négocier un dédommagement financier; et lui exprimer leur façon de penser. Dans la recherche de Aertsen et Peters (1998), certaines victimes rapportent des motivations responsabilisantes : amener le délinquant à se sentir responsable de son comportement et exercer une influence positive sur ce dernier. Il est important de mentionner ici que les raisons qu'invoquent les victimes pour motiver leur participation sont similaires à travers les recherches, et ce, sans distinction concernant la gravité du crime subi (Wemmers et Canuto, 2002).

### ***3.5 Les facteurs influençant la satisfaction des victimes identifiés dans la littérature***

Plusieurs études se contentent de demander aux victimes de coter leur satisfaction concernant divers éléments sur une échelle, et il nous est souvent impossible de savoir ce qui a contribué à cette satisfaction ou insatisfaction. Il n'est pas évident

de savoir ce que représente la satisfaction pour divers individus, et ne serait-ce que pour les progrès des méthodes et des programmes, il est essentiel de s'attarder sur les facteurs qui influencent la satisfaction des victimes.

La plupart des auteurs ayant identifié des résultats d'insatisfaction des victimes qui participent aux programmes de justice réparatrice ont tenté d'expliquer pourquoi ils obtenaient ce type de résultat. Les sources d'insatisfaction sont relativement claires : manque d'information, absence de préparation, et utilisation de la victime comme simple source d'information ou de responsabilisation (Tremblay et Cousineau, 1994; Morris et Young, 2000). Ajoutons à ces facteurs le manque de suivi exprimé par les victimes (Blanchette, 1996), le non respect de la restitution prévue (Aersten et Peters, 1998; Umbreit, 2001, Marshall et Merry, 1990; Strang, 2000) et l'impression pour les victimes d'avoir perdu leur temps (Morris et al, 1993). Remarquons ici que ces principales sources d'insatisfactions sont sensiblement les même dans le système pénal, et ce seront possiblement les mêmes que nous retrouverons dans notre recherche. Nous tentons donc ici d'identifier les sources de satisfaction : ce que les victimes apprécient dans le processus et l'effet que ce processus peut avoir sur elles.

*La satisfaction des victimes semble reliée au fait qu'une action, les impliquant, a été prise. Ce qui viendrait encore une fois plaider en faveur d'une plus grande utilisation des mesures de réparation (Blanchette, 1996, p. 45).*

Miers et al. (2001) soulignent également que les victimes apprécient la médiation parce qu'elles ont « leur mot à dire ». Concernant les effets de la médiation

directe, ils soulignent aussi l'effet humanisant pour la victime de rencontrer et d'entendre le délinquant. D'autres effets positifs de la justice réparatrice pour la victime consistent en une diminution de la peur (Aersten et Peters, 1998, Umbreit, 1994; Strang et al, 1998), de la colère (Umbreit, 1994; Strang et al., 1998), et à une vision plus positive du contrevenant (Strang et al., 1998). Elles craignent moins d'être revictimisées par le délinquant suite à une médiation que sans cette rencontre (10% versus 23%), et sont moins bouleversées (Umbreit, 1994). Certaines ont aussi l'impression d'avoir eu un effet positif sur le contrevenant; plusieurs affirment s'être senties moins affectées suite à la séance de médiation; et quelques une affirment même avoir pu tourner la page (Marshall et Merry, 1990). Le sentiment de vengeance des victimes qui participent aux programmes de médiation semble aussi moins élevé que chez un groupe contrôle (Strang, 2000). Dünkel (1999), en Allemagne, a remarqué que le contact entre le contrevenant et la victime pouvait diminuer et même éliminer le désir de la victime que le contrevenant reçoive une peine criminelle.

Tous ces faits tendent à démontrer que la médiation peut avoir un effet thérapeutique chez les victimes en faisant diminuer les symptômes engendrés par leur victimisation. Il semble d'ailleurs que ces effets thérapeutiques soient plus évidents chez les victimes de crimes plus graves, qui affirment qu'elles peuvent recommencer leur vie après une rencontre avec le contrevenant (Gustafon, 1997). La médiation est rarement utilisée lorsqu'il s'agit de crimes violents. On juge inimaginable et inconcevable d'offrir à une victime de violence une rencontre

avec son agresseur. Phénomène peu étudié parce que peu pratiqué, il y a tout de même certaines études, majoritairement des études de cas, sur le sujet. Pour avoir une réelle idée de l'effet que peut avoir une rencontre entre la victime d'un crime violent et son agresseur, la meilleure perspective est de faire la lecture de ces études de cas, qui démontrent le côté humain et bénéfique qui peut en ressortir, souvent pour les deux parties. Malheureusement, ces résultats positifs ne s'appliquent qu'à une minorité de victimes, faute d'échantillons d'envergure.

Soulignons tout d'abord qu'il faut garder en tête que la majorité des crimes violents se produisent entre des personnes qui se connaissent, comme le souligne Fattah (1998) :

*One has to keep in mind that a very high percentage of violent crime is committed between people who are related to each other by some family or other personal relationship. This fact alone shows how essential it is to have a conflict-resolving mechanism that settles the dispute, prevents further violence, while maintaining those vital relationships intact. The system of punishment does exactly the opposite. It breaks the ties, disrupts the harmony, and generates a great deal of hostility and antagonism? This hostility and antagonism render any future reconciliation, either very difficult or virtually impossible. (p. 103).*

Les victimes de crimes violents désirent rencontrer leur agresseur pour leur expliquer tout l'impact que le crime a eu dans leur vie, et pour atteindre un sentiment de terminaison afin de passer à autre chose (Umbreit, 2001). Les impacts de la rencontre avec l'agresseur s'avèrent positifs, même lors de crimes graves, selon l'étude préliminaire de Umbreit (1998) : toutes les victimes ont rapporté avoir été heureuses de leur participation au programme; dix des onze

victimes ont mentionné que leur vision de la vie avait changé suite à la rencontre, qu'elles étaient plus positives et en paix concernant leur victimisation, et que le processus les avait aidé dans leur processus de guérison.

Une étude de Roberts (1995) sur la médiation lors de crimes violents en Colombie Britannique indique que les 24 victimes ayant participé au programme étaient favorables à cette démarche. Elles ont rapporté avoir été soulagées, parce qu'elles avaient finalement été entendues, que le contrevenant n'exerçait plus de contrôle sur elles, qu'elles se sentaient plus en confiance dans leur relations interpersonnelles, qu'elles pouvaient maintenant voir leur agresseur comme étant une personne et non un monstre, qu'elles éprouvaient moins de peur, qu'elles ne se préoccupaient plus de l'agresseur, qu'elles se sentaient en paix, qu'elles n'avaient plus de pensées suicidaires, et qu'elles ne ressentaient plus de colère. Les victimes de la recherche de Roberts (1995) ont particulièrement apprécié les points suivants : la reconnaissance par le délinquant de la responsabilité de ses actes et sa présentation d'excuses, la possibilité d'exprimer sa colère à l'égard du crime et de ses conséquences, d'obtenir des réponses, et de voir de leur propres yeux la sincérité du délinquant. Plusieurs victimes avaient également exprimé des craintes avant de participer au programme, telles la crainte que les intervenants prennent la part du délinquant; que cela ne rouvre certaines blessures; qu'elles soient encore trop bouleversées pour le processus; qu'elles n'aient pas un comportement approprié lors de la rencontre; et certaines éprouvaient une peur de l'inconnu (Roberts, 1995). Notre recherche nous permettra d'étudier des

médiations ayant eu lieu dans des conflits de voies faits diverses, puisque Trajet Jeunesse n'a pas exclu ce type de délit des démarches de médiation. Il sera intéressant de voir si cette démarche a un effet thérapeutique chez les victimes qui ont subi de la violence de la part du délinquant.

Les résultats de Flatten (1996) sur l'expérience de médiation entre sept victimes de crimes graves (homicide, tentative de meurtre, introduction par effraction avec tentative de meurtre) et de jeunes délinquants en Alaska, rapportent que les victimes croyaient que la médiation était appropriée pour des infractions graves. Celles-ci rapportent également que le processus les a aidé à tourner la page et à mieux comprendre les circonstances entourant le crime; elles ont exprimé l'importance de la préparation à la médiation. Les seuls résultats insatisfaisants rapportés ont découlé d'une mauvaise information donnée aux victimes, ce qui témoigne de l'importance d'informer ces dernières adéquatement au sujet de la démarche.

Le médiateur est aussi un facteur important relié à la satisfaction des victimes. Sa caractéristique la plus importante, selon les victimes, est son leadership. La deuxième est liée à sa capacité de mettre les participants à l'aise, suivie de son aide dans l'entente de réparation, et de sa capacité de laisser les participants s'exprimer (Umbreit, 2001). Coates et Gehm (1989) ont également identifié l'attention du médiateur envers les victimes comme élément relié à la satisfaction de ces dernières. L'information juste reçue par les victimes de la part du médiateur serait aussi en lien avec leur plus grande satisfaction (Van Hecke et

Wemmers, 1992, cité dans Wemmers et Canuto, 2002). Dans l'étude de Umbreit (1994), les médiateurs étaient généralement appréciés des victimes, mais une minorité d'entre elles (5%) sont demeurées insatisfaites à leur endroit. Dans notre étude, nous avons interrogé les victimes au sujet des médiateurs et des caractéristiques essentielles qu'ils devraient posséder. Nous considérons les médiateurs comme étant un facteur pouvant influencer la satisfaction des victimes. Nous verrons d'ailleurs que selon la théorie de la justice procédurale, le traitement des autorités du système de justice est un des facteurs relié au jugement d'équité des procédures.

#### **4. Cadre théorique et hypothèses:**

##### ***4.1 La théorie de l'équité et de justice distributive***

Afin de situer le cadre théorique de notre étude, nous allons nous pencher sur la théorie heuristique de l'équité qui découle de la théorie de la justice distributive et de la théorie de la justice procédurale. Nous proposons donc ici de faire une brève description de ces trois théories. La première théorie de l'équité des échanges sociaux a été proposée par Adams (1963; 1965) afin d'expliquer les relations de travail et elle fut d'abord nommée « théorie de l'iniquité ». Selon Adams, un sentiment d'iniquité se produit quand une différence est perçue entre, d'une part, le rapport (la proportion) entre ce qui est donné à un individu et ce qu'il reçoit et, d'autre part, le rapport entre ce qui est donné à un autre individu et ce qui est reçu par ce dernier. Ce n'est donc pas ce qui est reçu qui doit être égal, mais plutôt ce qui a été mis dans la balance pour arriver au résultat. En d'autres termes, des



conditions similaires devraient donner des résultats similaires, et les gens qui arrivent au même résultat devraient avoir investi la même quantité d'effort pour obtenir ce résultat. Le terme de justice « distributive » est ainsi utilisé afin de démontrer que l'équité dépend d'une distribution équitable des ressources (ou résultat), proportionnellement aux efforts investis par les personnes qui obtiennent ces ressources (ou résultat).

Suite à cette théorie, des théories plus formelles de l'équité ont été avancées afin d'expliquer différents types de relations interpersonnelles. La théorie de l'équité, ainsi que d'autres conceptions de la justice y étant reliées (Deutsch, 1975; Walster, Berscheid, et Walster, 1973; Walster, Walster, et Berscheid, 1978), sont désormais communément désignées en tant que théories de justice distributive, puisqu'elles mettent l'accent sur l'équité du résultat que reçoivent les gens par rapport aux efforts qui ont été consacrés afin d'obtenir ce résultat. Nous pourrions donc expliquer ce concept en affirmant que les gens ayant la perception que le résultat qu'ils obtiennent est proportionnel aux coûts engagés auront le sentiment qu'il y a eu justice distributive dans leur situation. La justice distributive s'intéresse ainsi au jugement d'équité par rapport au résultat obtenu, sans s'attarder au jugement par rapport à l'équité du processus utilisé pour en arriver à ce résultat.

## 4.2 La théorie de la justice procédurale

La théorie de la justice procédurale s'intéresse particulièrement à l'équité du processus utilisé pour en arriver au résultat, et accorde moins d'importance au jugement de l'équité du résultat obtenu. Thibaut, Walker et d'autres auteurs (LaTour, 1978; Thibaut et Walker, 1975, 1978; Walker, LaTour, Lind, et Thibaut, 1974; Walker, Lind, et Thibaut, 1979) ont appliqué la théorie de la justice procédurale aux résultats de disputes judiciaires. Ils ont pu démontrer que le résultat d'une procédure judiciaire ainsi que la manière dont ce résultat est obtenu (la procédure) formaient deux variables distinctes pouvant affecter le jugement des parties au sujet du caractère équitable du système de justice. Les recherches de Thibaut et Walker ont donc permis de comprendre que les questions relatives à la justice devaient inclure non seulement le jugement des participants par rapport à l'équité du résultat du processus judiciaire, mais aussi leur jugement sur l'équité de la procédure comme telle. En effet, on a réussi à démontrer (Walker et al., 1974) que la méthode utilisée pour en arriver à une décision, ainsi que les conséquences résultant de cette décision, sont des déterminants importants de la satisfaction et du sentiment de justice, d'où l'idée de justice *procédurale*.

Les recherches en justice procédurale ont donc tout d'abord mis l'accent sur la possibilité des parties d'avoir un certain contrôle sur le processus afin d'expliquer leur jugement de l'équité de celle-ci (Thibaut et Walker, 1975). On formulait alors l'hypothèse que les procédures qui laissent plus de contrôle aux parties directement impliquées dans le conflit seraient perçues comme étant plus

équitables que celles qui accordent le contrôle au juge ou à la personne qui prend la décision finale, et qu'elles entraîneraient ainsi une plus grande satisfaction. Les résultats des recherches sur la justice procédurale ont ainsi démontré que les gens qui ont affaire à la justice réagissent plus favorablement s'ils ont l'impression que la procédure était juste, et ce, même si le résultat (ou la sentence) ne répond pas à leurs attentes (Lind et Tyler, 1988). Il est donc possible d'augmenter le sentiment de satisfaction des parties à une dispute judiciaire avec l'utilisation d'une procédure juste sans avoir à modifier son résultat (les sentences). Une recherche de LaTour (1978) a même démontré que l'équité de la procédure affectait plus fortement le jugement par rapport à l'équité du résultat quand ce résultat était négatif. Ce sont donc ces recherches, portant sur l'importance du processus afin de juger de l'équité d'une démarche judiciaire, qui sont communément désignées comme découlant de la théorie de la justice procédurale.

Grâce à cette théorie, on a su démontrer que les facteurs de satisfaction envers le processus judiciaire dépendent de plus de facteurs que le simple fait de gagner ou perdre une dispute judiciaire, et sont intimement liés au sentiment de justice ou d'équité relié à la procédure qui a permis d'obtenir ce résultat. Houlden et al. (1978), ont démontré que les parties à un conflit préféraient les procédures leur donnant du contrôle à celles ne leur donnant pas de contrôle, particulièrement lorsque ces procédures leur donnaient peu de contrôle sur la décision comme telle. Il y a donc lieu de s'interroger sur l'effet du contrôle tant sur la procédure que sur la décision, comme c'est le cas lors de médiations. Lind, Lissak, et

Conlon (1983) se sont penchés sur cette question et ont démontré que même lorsque les parties avaient un contrôle considérable sur la décision, elles jugeaient que la procédure était plus juste lorsqu'elles avaient eu plus de contrôle sur la procédure que dans les situations où elles en avaient eu peu. Concernant la médiation comme telle, Brett et Goldberg (1983) ont trouvé que la médiation était jugée comme étant une procédure plus équitable que les procédures plus arbitrales. Nous allons donc formuler l'hypothèse suivante au sujet du contrôle des victimes sur le processus décisionnel :

Hypothèse 1 :

- Les victimes qui perçoivent avoir eu du contrôle sur le processus en participant à la médiation seront plus satisfaites de la démarche que celles n'ayant pas eu cette perception.

Lind et Tyler (1988) ont émis l'hypothèse selon laquelle les gens insatisfaits d'une procédure apparemment juste le seraient parce qu'ils suspectent que la procédure n'était pas réellement équitable. Pour le cas qui nous intéresse ici, il serait possible que cette frustration dépende d'une impression chez les victimes d'avoir été utilisées au bénéfice du contrevenant et qu'elles aient eu l'impression que le médiateur avait un parti pris pour le contrevenant. L'effet de la justice procédurale est d'ailleurs diminué lorsque les parties n'ont pas une participation directe dans la procédure (Walker, Lind, et Thibaut, 1979). Nous émettrons donc l'hypothèse suivante pour notre recherche :

### Hypothèse 2 :

- Les victimes insatisfaites auront eu l'impression qu'elles ont été utilisées au bénéfice du contrevenant, et/ou que le médiateur avait un parti pris pour ce dernier.

Suite à l'accent mis sur le contrôle du processus par les parties dans les recherches en justice procédurale, Folger (1977), dans sa recherche, a mis l'accent sur la possibilité des parties de se faire entendre, d'avoir une voix, de dire leur opinion lors du processus permettant d'en arriver à une décision, plutôt que sur leur possibilité d'avoir un certain contrôle sur ce processus. Suite à ces travaux, l'orientation des recherches en justice procédurale s'est dirigée vers la possibilité qu'ont les gens qui prennent part au processus judiciaire d'exprimer leur opinion dans le processus de prise de décision. Alors que les premières hypothèses à ce sujet stipulaient que le contrôle de la procédure permettait aux parties plus de contrôle sur le résultat (Thibaut et Walker, 1975), les recherches plus récentes ont démontré que le contrôle du processus améliorait la perception d'équité de procédure, parce qu'il permet aux parties de s'exprimer, indifféremment du résultat engendré par la suite (Earley, 1984; cité dans Lind et Tyler, 1988). Effectivement, l'étude de Musante, Gilbert, et Thibaut (1983) démontre une augmentation de la perception de justice dans des conditions encourageant la discussion entre les parties (même lorsque ces discussions ne peuvent influencer la décision). En se fiant à ces résultats, il est fort possible que la première hypothèse formulée quant à notre étude soit infirmée lors de l'analyse

des données, puisque ce ne serait pas le contrôle sur la procédure, mais bien la possibilité de s'exprimer dans cette procédure, qui engendrerait une perception d'équité chez les participants. La discussion et l'expression des attentes et des préférences des parties, même si le résultat ne répond pas aux attentes exprimées, entraîneraient donc des jugements plus favorables concernant l'équité de la procédure et de la décision. Nous émettons donc une autre hypothèse, soit que :

Hypothèse 3 :

- Les victimes qui ont le sentiment que le processus leur a permis de s'exprimer librement seront plus satisfaites de la démarche de médiation que les victimes n'ayant pas eu l'opportunité de s'exprimer librement.

### ***4.3 La théorie heuristique de l'équité***

Depuis la reconnaissance de l'importance du processus afin de juger de l'équité, les recherches en justice procédurale se sont attardées à l'étude du processus uniquement, laissant de côté le jugement de l'équité du résultat. D'un autre côté, les recherches découlant de la justice distributive ne se consacrent qu'au jugement du résultat. Rutte et Messick (1995), ont démontré que le résultat pouvait avoir plus d'importance que le processus en tant que déterminant du jugement de l'équité des participants. Afin de mieux comprendre l'importance relative de la justice procédurale et de la justice distributive, ces deux théories ont été intégrées dans une seule, soit la théorie heuristique de l'équité. On qualifie d'heuristique le principe selon lequel les individus peuvent porter un jugement

social avec un minimum d'efforts (Tversky et Kahneman, 1974). En d'autres termes, cela signifie que les gens ont souvent tendance à recourir à des raccourcis mentaux afin de réduire des activités complexes en des jugements simples; ils peuvent ainsi traiter avec moins d'efforts l'information présente dans différents contextes sociaux.

L'information présente est à la base de la théorie heuristique de l'équité. En effet, selon cette théorie, il est essentiel de savoir quelles sont les informations mises à la disponibilité des participants si l'on désire comprendre de quelle façon ils forment leur jugement concernant l'équité. Il serait donc possible que le jugement d'équité soit formé plus par la procédure ou par le résultat, dépendamment des informations mises à la disponibilité des gens qui forment ce jugement.

La théorie heuristique de l'équité s'est attardée dans un premier temps aux raisons poussant les gens à se former des jugements par rapport à l'équité. Selon Van den Bos, Wilke, et Lind (1998), l'information reliée à l'équité (i.e. des informations permettant aux gens de juger de l'équité; il s'agit habituellement de points de comparaison qui permettent de constater si les situations similaires sont traitées de façon similaire) deviendrait plus importante pour les gens lorsqu'ils sont incertains de la confiance qu'ils peuvent avoir envers une figure d'autorité. Leur étude a démontré que les réactions des gens étaient plus influencées par l'équité de la procédure lorsque ceux-ci ne savaient pas s'ils pouvaient faire confiance aux autorités. D'un autre côté, les gens ayant été informés à savoir s'ils pouvaient ou

non avoir confiance envers les autorités n'utilisaient pas l'équité de la procédure afin de former leur jugement (puisque'ils avaient obtenu de l'information à ce sujet). On pourrait donc dire que les personnes n'ayant pas reçu d'information utiliseront l'équité de la procédure en tant que substitut heuristique afin de se former un jugement. Van den Bos, Wilke, Lind, et Vermunt (1998) expliquent que l'inverse s'applique également : lorsque les gens manquent d'information sur la procédure dans une situation, ils se référeront à d'autres informations afin de juger cette procédure. Ils ajoutent que les gens utilisent alors l'équité du résultat afin de se former une idée de l'équité du processus, dans les cas où ils n'ont pas à leur disposition des informations explicites par rapport au processus. En d'autres termes, les jugements sur l'équité du processus et sur l'équité du résultat seront utilisés en tant que substitut par les individus lorsque l'autre type d'information n'est pas disponible.

Suite au jugement initial sur l'équité formé par les gens (qu'il ait été formé par le processus ou par le résultat), ce jugement d'équité initial guidera les évaluations des événements subséquents (Van den Bos, Vermunt et Wilke, 1997). Cela signifie donc que les jugements par rapport à l'équité sont plus fortement influencés par l'information qui était disponible au début de l'interaction avec les autorités qu'avec les informations qui seront disponibles subséquentement. Ce serait donc parce que l'information au sujet de la procédure est habituellement disponible avant l'information au sujet du résultat que plusieurs recherches ont



démontré une plus forte importance du jugement de la procédure que du résultat comme étant un déterminant du jugement de l'équité.

Par contre, il a été démontré par Van den Bos, Lind, Vermunt, et Wilke (1997) que lorsque les gens peuvent avoir à leur disposition des informations leur permettant de juger de l'équité du résultat obtenu, ceux-ci seront alors moins influencés par l'équité du processus. Mais il est rare, dans les faits, que les individus aient accès à ce type d'information. En effet, afin de juger de l'équité d'un résultat, les individus doivent être en mesure de comparer ce résultat à celui obtenu par un autre individu dans une situation similaire. La plupart des personnes qui participent au processus judiciaire ou à des mesures de justice alternative ignorent habituellement la jurisprudence et les ententes conclues, soit le résultat obtenu par d'autres personnes. Il leur est donc impossible de se faire un jugement par rapport à l'équité du résultat, ce qui implique alors qu'elles utiliseront leur jugement par rapport à l'équité de la procédure comme substitut afin de se faire un jugement sur le résultat. Nous pouvons donc supposer que la satisfaction des victimes et leur jugement sur l'équité seront influencés par le processus de médiation, plus que par le résultat de l'entente obtenue à travers celle-ci, puisqu'en plus d'ignorer exactement ce qu'est une démarche de médiation et quel résultat elles peuvent ainsi en retirer, elles ne peuvent comparer le résultat de la démarche à celui obtenu par d'autres victimes.

Il reste une question primordiale à aborder concernant la théorie de la justice procédurale : sur quelle base les gens évaluent-ils l'équité ? Les études sur les jugements dans les procédures judiciaires suggèrent que les gens évaluent l'équité prioritairement sur la base des critères fournis à toutes les parties du conflit : possibilité de participation, neutralité des autorités, confiance dans les motifs des autorités, et procédure qui traite les personnes avec dignité et respect (Tyler, 2000).

Nous avons déjà émis une hypothèse concernant la participation, qui stipule que les gens qui peuvent participer à la résolution du conflit en présentant leurs attentes et suggestions sentiront qu'ils ont été traités de façon plus juste et seront ainsi plus satisfaits de la procédure. Nous avons indirectement abordé le sujet de la neutralité lorsque nous avons émis l'hypothèse que l'insatisfaction des victimes soit reliée à un parti pris du médiateur envers le contrevenant. Pourtant, la confiance envers les autorités (ici le médiateur) dépend d'autres facteurs que le simple fait qu'elles puissent avoir un parti pris pour la partie adverse. Les gens vont juger à quel point le médiateur est préoccupé par leur situation, et par leurs besoins; à quel point il prend en considération leurs arguments, s'il tente de faire ce qui est bon pour eux, et s'il essaie d'être juste. Selon Tyler (2000), ce sont ces facteurs combinés qui contribuent à l'évaluation générale de la confiance que l'on peut avoir en une personne en situation d'autorité. Ces facteurs seront pris en considération dans l'étude et nous pourrons alors vérifier l'hypothèse suivante :

#### Hypothèse 4 :

- Les victimes qui faisaient confiance au(x) médiateur(s) seront plus satisfaites de leur démarche de médiation que celles qui n'avaient pas confiance en ce(s) dernier(s).

La question du traitement avec dignité et respect n'a pas été abordée mais reste d'une importance capitale. Les gens tiennent à ce que les autorités soient polies et soient préoccupés par leurs droits (Lind et Tyler, 1988). Il semble que l'observation des normes de politesse et la démonstration de respect pour les individus fasse partie de la justice procédurale (Bies et Moag, 1986; Messick et al., 1985; Mikula, 1986). Il est important pour les gens que leur dignité en tant que personnes et en tant que membres de la société soit reconnue (Tyler, 2000). C'est pourquoi nous émettons l'hypothèse suivante :

#### Hypothèse 5 :

- Les victimes ayant le sentiment d'avoir été traitées avec respect et dignité par les autorités (médiateur, intervenant de Trajet Jeunesse) seront plus satisfaites de leur démarche de médiation que les personnes ayant le sentiment de ne pas avoir été traitées avec respect et dignité par ces autorités.

En effet, la justice procédurale accorde une grande importance à l'aspect relationnel des procédures judiciaires. Des personnes ayant affaire à une figure

d'autorité percevront plus d'équité dans le processus si cette figure les traite avec respect et courtoisie. Cet aspect relationnel peut entraîner non seulement un sentiment d'équité, mais aussi de nombreux bénéfices psychologiques pour les parties considérées avec respect et courtoisie. Si une victime se sent respectée par les autorités, elle pourra se considérer comme étant un membre de la société, ce qui lui permettra de se valoriser en tant que personne et possiblement de ressentir un sentiment de reprise de contrôle sur sa vie. Ce sentiment de reprise de contrôle pourrait aider les victimes à se remettre de leur victimisation, et c'est pour cette raison que nous voulons également explorer la possibilité d'un effet thérapeutique de la médiation chez les victimes.

#### ***4.4 La théorie de la justice thérapeutique***

Afin d'inclure dans cette étude la possibilité d'un effet thérapeutique pour les victimes grâce à la médiation, nous utiliserons la justice thérapeutique comme cadre théorique secondaire. La justice thérapeutique stipule simplement que la justice peut avoir des effets thérapeutiques ou anti-thérapeutiques sur les individus qui y participent (Wexler, 1991; Wexler, 2002). Nous avons déjà énuméré plusieurs résultats de recherches soulignant les bienfaits de la médiation pour les victimes, ce qui laisse supposer qu'elle peut avoir un effet thérapeutique. Selon Waldman (1999), la médiation permet plus d'autonomie grâce à une procédure qui met plus d'accent sur la participation des participants et en leur donnant une voix. Dans son article, elle parle de substituer les droits objectifs des victimes pour plutôt considérer leurs besoins subjectifs. En considérant

l'expérience passée et présente des victimes et en considérant leurs besoins subjectifs, la médiation pourrait effectivement avoir un effet thérapeutique. De plus, la possibilité pour les victimes de s'exprimer peut leur donner le sentiment d'être considérées comme étant importantes, ce qui peut contribuer à leur estime de soi. Nous voulons donc explorer la possibilité d'un effet thérapeutique chez les victimes participant à la médiation. Nous formulons l'hypothèse suivante à ce sujet :

Hypothèse 6 :

- Les victimes qui se seront senties libres de s'exprimer et qui auront exprimé leurs attentes retireront plus de bénéfices de la démarche de médiation que celles ne s'étant pas senties libres de s'exprimer.

Il est essentiel de souligner ici que nous ignorons si les victimes interrogées éprouvaient un besoin de guérison avant d'entreprendre la médiation, ce qui rend difficile l'évaluation d'un effet thérapeutique suite à la démarche. En effet, si certaines victimes éprouvent plus de détresse que d'autres suite à un acte criminel (même lorsqu'il s'agit de crimes similaires), il y a lieu de croire que la médiation n'aura pas un effet thérapeutique auprès des victimes qui ne se sentent pas affectées par le délit. De plus, il est possible que certaines victimes ayant été affectées par le délit aient pu se remettre de leur victimisation bien avant d'entreprendre la médiation. Il est donc possible, faute de pré-test à ce sujet, que notre étude n'évalue pas adéquatement l'ampleur de l'effet thérapeutique pouvant

être entraîné grâce à la médiation. Il sera impossible de savoir si une proportion des victimes, qui n'ont pas ressenti un effet thérapeutique en participant à la médiation, étaient déjà remises de leur victimisation bien avant la démarche, ou bien si elles n'en étaient que peu ou pas affectées.

#### **4.5 Limites du cadre théorique**

Il importe de mettre en lumière les limites de la théorie concernant la justice procédurale avant de décrire en détail la présente étude. Dans son article, Tyler (2000) en identifie trois. La première concerne le *consensus social*. Même s'il y a peu de preuves reliant l'ethnicité ou le genre à des différences dans la définition d'une procédure juste, il semble que les gens identifient des éléments différents de la procédure comme étant importants dans la définition d'une procédure juste, dépendamment des situations. Les gens différencient selon les situations et appliquent différents modèles de justice selon la situation. On utilise le terme de consensus social, car les gens peuvent utiliser des éléments différents de la procédure afin de juger de son équité selon leur culture et/ou la communauté auxquelles ils appartiennent (puisque'ils ont été influencés par des valeurs spécifiques, et adhèrent à ces dernières). Cela pose une limite à la théorie car le processus est plus complexe à identifier qu'on pourrait le croire à prime abord.

La deuxième limite concerne la *catégorisation sociale*. Les gens seraient moins préoccupés par l'équité et la justice lorsqu'ils sont en conflit avec des gens ne faisant pas partie de leur groupe social ou ethnique; ils seraient alors plus attirés

par un résultat (sentence, entente) leur étant favorable que par l'équité de la procédure. Quand le conflit concerne des personnes faisant partie du même groupe social, ces personnes seraient alors plus concernées par un traitement juste et équitable.

L'autre limite identifiée par Tyler consiste en l'*identification*. Les gens seront plus portés à être préoccupés par la justice de la procédure lorsqu'ils s'identifient plus fortement avec les institutions et la société en général (Huo, Smith, Tyler, et Lind, 1996).

Il est donc important d'être conscients de ces limites, d'autant plus qu'elles sont intimement liées à des variables reliées à la culture, à l'appartenance ethnique, ou à la classe sociale des parties impliquées, et que nous n'aurons pas accès à ce type d'information dans la présente recherche.

#### ***4.6 Importance de l'étude des victimes sous l'angle théorique proposé***

Selon la perspective théorique présentée, les procédures équitables auraient un impact positif sur les attitudes et les comportements des personnes impliquées dans ces procédures (Tyler, 1990; Wemmers, 1996). Peu de recherches en justice procédurale se sont attardées à l'impact de la procédure judiciaire sur les victimes d'actes criminels. On sait que les victimes n'ont pas majoritairement une attitude favorable à l'égard de notre système pénal (Besserer et Trainor, 2000). Selon la

théorie de la justice procédurale, si les participants à la médiation jugent que leur cause a été traitée de façon juste et équitable, leur perception générale du système de justice pourrait en être améliorée. Cela correspond aux résultats de Umbreit et *al.* (2000), qui affirment que plus de huit participants à la médiation sur dix n'étaient pas seulement favorables envers le programme, mais aussi envers le système qui leur a permis d'y participer. Les résultats obtenus par Blanchette (1996) dans la région de Richelieu-Yamaska vont dans le même sens : les victimes ayant participé à des mesures de médiation affichaient des taux d'insatisfaction inférieurs à celles dont le cas avait été réglé par d'autres mesures de rechange (le pénal comme tel étant exclu). Il serait donc possible que la conclusion d'une entente mutuelle entre les parties, présente dans le cadre d'une médiation, entraîne une perception d'équité et de justice envers la procédure et entraîne plus de satisfaction chez les victimes, non seulement envers la médiation, mais aussi envers le système de justice leur ayant permis d'y participer. Selon Tyler (1990), cette perception favorable du système de justice contribuerait même à l'obéissance aux lois. Ces observations peuvent donc avoir une grande portée sur notre système actuel. Si nous identifions les facteurs reliés à la satisfaction des victimes et à leur jugement équitable de la procédure de médiation, il est possible que les victimes satisfaites soient plus enclines à respecter les lois et à dénoncer des délits, compte tenu de leur meilleure expérience dans le système de justice.



## **5. Description de l'étude :**

Trajet Jeunesse est un organisme appliquant des mesures alternatives auprès des jeunes contrevenants dans la région de Montréal. Depuis 1997, cet Organisme de Justice Alternative offre aux contrevenants qui y sont référés et à leurs victimes de participer à une démarche de médiation. Le programme de médiation est donc instauré depuis six ans et une entente signée avec le gouvernement provincial à l'automne 2002 augmentera le nombre de cas référés à la médiation, d'où la nécessité d'amener un éclairage sur les pratiques actuelles.

Afin d'offrir de meilleurs services aux victimes d'actes criminels, l'organisme Trajet Jeunesse désire comprendre l'impact de son intervention sur les victimes physiques; les victimes morales (organisations, municipalités, grands magasins) sont habituellement moins affectées psychologiquement par le délit.

L'intervention offerte par Trajet Jeunesse peut être divisée en deux parties : 1) le contact auprès des victimes par l'intervenant et 2) le contact des victimes avec le contrevenant. Concernant le contact fait par l'intervenant, nous avons fait une distinction entre :

- I. le premier contact avec les victimes par téléphone
- II. la rencontre préparatoire avec l'intervenant
- III. la médiation
- IV. le suivi de l'entente

La première étape s'applique à tous les répondants alors que les étapes subséquentes ne s'appliquent qu'aux victimes ayant accepté de participer au processus de médiation. Précisons que les victimes peuvent, en tout temps, décider de cesser de participer.

### ***5.1 Le processus de médiation chez Trajet Jeunesse***

Mesure de réparation directe, la médiation est un processus impliquant le jeune contrevenant et la victime. Le processus débute avec l'intervenant du Centre Jeunesse qui sélectionne les cas suite à l'évaluation du dossier. Il faut toujours que le jeune ait reconnu avoir commis le délit et qu'il consente à participer au processus de médiation. Après avoir été sélectionnés, les cas sont référés à Trajet Jeunesse. Généralement, il s'agit de délits mineurs tels que le vol, le vandalisme, et les voies de fait mineures.

L'intervenant de Trajet Jeunesse effectue rapidement un premier contact avec les parties afin de vérifier leur intérêt envers la démarche de médiation. On commence généralement par contacter le contrevenant. Si l'intervenant a des doutes concernant la motivation du jeune, il contactera l'intervenant du Centre Jeunesse et le jeune sera redirigé vers une autre mesure de rechange.

Par la suite, l'intervenant contactera la victime afin de vérifier son intérêt à participer à une médiation. On lui offre alors la possibilité de participer à une médiation directe (qui comprend une rencontre face à face avec le contrevenant) ou à une médiation indirecte (sans rencontre directe avec le contrevenant). Si la

réponse est négative, l'intervenant réfère le jeune à une autre mesure. Pendant les quatre premières années du projet, 19% des jeunes ont été référés à une autre mesure pour cette raison (Trajet Jeunesse, 2002).

Si la victime est intéressée par la démarche de médiation, l'intervenant organise un premier rendez-vous avec elle. Durant les quatre premières années du projet, 72% des cas sont passés à cette étape (Trajet Jeunesse, 2002). Lors de cette première rencontre, l'objectif est de donner le plus d'information possible à la victime sur le processus de médiation, mais aussi de discuter et de s'assurer que celle-ci est bien consciente du processus dans lequel elle s'engage. L'intervenant rencontre également le jeune à ce stade, afin de le préparer pour la rencontre de médiation.

Si, suite aux premières rencontres avec les parties, celles-ci s'intéressent toujours à la médiation, il est temps de procéder à la rencontre. Celle-ci débute par la version des faits du jeune par rapport au délit. Par la suite, la victime explique l'impact que le délit a eu sur sa vie, et les parties essaient ensuite de conclure une entente. L'objectif de la médiation consiste en la recherche d'une entente satisfaisante visant à réparer les conséquences du geste posé, et ce, pour les deux parties impliquées. Cette entente peut découler d'une négociation directe ou indirecte. Notons que la participation de deux médiateurs, excluant l'intervenant au dossier, est sollicitée lorsqu'il y a une rencontre directe, afin de s'assurer de la neutralité de ceux-ci.

Généralement, le jeune est invité à faire une suggestion afin d'offrir une réparation à la victime. La victime peut alors réagir. Elle peut accepter ou rejeter l'offre du contrevenant, ou encore faire une autre suggestion.

Les ententes sont diverses et permettent une réparation directe : présenter des excuses, promettre de ne plus recommencer, rembourser la victime, faire des travaux de bénévolat, etc. Durant les quatre premières années du projet, 124 ententes (58,2%) ont été signées parmi les 213 cas référés en médiation (Trajet Jeunesse, 2002).

Dans le cas où la victime est intéressée par la médiation mais ne désire pas rencontrer son agresseur, la médiation indirecte est envisagée. Dans le contexte de la médiation indirecte, il n'y a pas de rencontre face à face entre les deux parties. Toute communication passe par les médiateurs. Durant les quatre premières années du projet, 20% des cas ont suivi cette voie (Trajet Jeunesse, 2002).

Suite à la médiation, l'intervenant doit superviser le respect de l'entente. Pour ce faire, il demeure en contact avec les deux parties et s'assure du respect des termes de l'entente signée. Durant les quatre premières années du projet, seulement deux ententes ont échoué (Trajet Jeunesse, 2002).

## **5.2 Méthodologie : collecte des données**

L'échantillon a été recruté parmi les victimes ayant participé à une médiation encadrée par Trajet Jeunesse. En premier lieu, la lecture des différents dossiers référés en médiation à Trajet Jeunesse depuis 1998 et fermés avant juillet 2002 a été effectuée. Nous avons aussi examiné quelques dossiers référés en 1997 mais la plupart ont été détruits par l'organisme.

Il est possible de distinguer différents types de victimes approchées par Trajet Jeunesse. Le programme de médiation inclut tant les victimes individuelles (physiques) que certaines organisations (comme des magasins à grandes surfaces ou les municipalités par exemple) que nous qualifions de victimes « morales ». Bien que ces deux types de victimes puissent bénéficier de la médiation, il est clair que la possibilité d'effets négatifs de la justice réparatrice s'applique plus aux victimes physiques qu'aux organisations. C'est pour cette raison que cette étude ne se limite qu'aux victimes physiques.

Toutes les victimes physiques ayant été contactées par Trajet Jeunesse afin de participer à une démarche de médiation et dont le dossier a été fermé avant juillet 2002 ont été considérées pour prendre part à cette étude, soit 225 victimes. Avec cette façon de procéder, les victimes qui ont refusé de participer à une démarche de médiation sont aussi incluses. Nous avons donc un échantillon comprenant des victimes ayant accepté de participer à une médiation, ainsi que des victimes ayant refusé de participer à une telle démarche. Notre échantillon est de coupe

transversale; il comprend aussi bien des victimes ayant récemment fait l'expérience de la démarche de médiation que des victimes ayant participé à cette démarche depuis quelques années.

Afin de recruter notre échantillon, Trajet Jeunesse a envoyé une lettre explicative de la recherche à toutes les victimes dont l'adresse était disponible (N=186) et ayant été invitées à participer à une médiation (qu'elles aient accepté ou non) depuis l'implantation du programme, afin de les inviter à participer à la présente étude. Un carton réponse port payé a été fourni aux victimes. Trajet Jeunesse a donc envoyé 186 lettres invitant les victimes directes et indirectes à participer et uniquement 12 personnes ont accepté de participer. Compte tenu de ce faible taux de réponse, les intervenants de Trajet Jeunesse ont décidé de téléphoner aux participants inclus dans l'échantillon initial. Trajet Jeunesse a donc tenté de rejoindre par téléphone 225 victimes afin de leur demander si elles acceptaient de participer à notre étude.

**Tableau I : Nombre de personnes rejointes et nombre de victimes ayant participé à la recherche**

	Nombre Total	Nombre acceptant de participer	Refus	Victimes non joignables	Décès ou problème de langue
<b>Nombre</b>	225	59	47	115	4
<b>%</b>	100	26,2	20,9	51,1	1,8

On constate dans le tableau I que sur les 225 victimes contactées, nous avons effectué des entrevues avec 59 victimes, ce qui nous donne un taux de réponse de 26,2%. Trajet Jeunesse a été incapable de rejoindre 115 victimes lors de la collecte des données (déménagement des victimes, changement de numéro de téléphone); 47 victimes ont refusé de participer à l'étude; trois victimes sont décédées; et une victime n'a pu participer car elle ne parlait ni français ni anglais.

### ***5.3 Les entrevues***

Les victimes ayant accepté de participer à l'étude ont par la suite été contactées par le chercheur et un rendez-vous a été pris afin de réaliser l'entrevue. L'entrevue téléphonique nous a permis de limiter les inconvénients de déplacement des victimes et des chercheurs et permet ainsi une plus grande rapidité. Un questionnaire composé de questions à choix multiples ainsi que de questions ouvertes (afin de laisser place à des données qualitatives) a été conçu (voir ANNEXE 1). Ce questionnaire est divisé en plusieurs sections : certaines s'adressant à toutes les victimes, d'autres à celles ayant accepté de participer à une médiation directe, et une section spécifique a été élaborée pour les victimes ayant participé à une médiation indirecte. Chaque section comprend également des sections au sujet du contact initial de Trajet Jeunesse, des médiateurs, du suivi offert, de la médiation comme telle, et de la préparation des victimes. Dépendant des victimes et des sections du questionnaire auxquelles elles pouvaient répondre, les entrevues étaient d'une durée de 20 minutes à une heure (les victimes qui ont

refusé de participer à la démarche de médiation répondent à un moins grand nombre de questions).

#### **5.4 Description de l'échantillon.**

**Tableau II : Situation des victimes de l'échantillon**

<b>Situation du répondant</b>	<b>Fréquence (n)</b>	<b>%</b>
Médiation directe	39	66,1
Médiation indirecte	5	8,5
Refus	15	25,4
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

**Tableau III : Situation des victimes de la population**

<b>Situation du répondant</b>	<b>Fréquence (n)</b>	<b>%</b>
Médiation directe	107	47,6
Médiation indirecte	29	12,8
Refus	89	39,6
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>100</b>

Sur les 59 victimes de notre échantillon, 15 ont refusé de participer au processus de médiation, 5 ont participé à une médiation indirecte, et 39 victimes ont participé à une médiation directe. Si l'on compare ces données à celles obtenues dans les dossiers de Trajet Jeunesse ( $n = 225$ ), on remarque que notre échantillon comprend plus de victimes ayant participé à une médiation directe (66,1% versus 47,6%) et moins de victimes ayant fait une médiation indirecte (8,5% versus 12,8%) que les victimes de la population étudiée. De plus, le pourcentage de refus est plus élevé (39,6%) dans la population à l'étude que dans notre échantillon (25,4%), ce qui est compréhensible puisque les personnes ayant refusé de prendre



part à la démarche sont possiblement aussi plus réticentes à participer à une étude sur le sujet.

Dans l'échantillon, 47,5% des répondants sont des femmes et 52,5% sont des hommes. Notre échantillon est donc assez représentatif de la population étudiée par rapport au sexe, puisque parmi les 225 victimes ayant été approchées par Trajet Jeunesse afin de participer à une démarche de médiation, 40,8% des victimes étaient des femmes et 58,2% étaient des hommes (notons que le sexe de deux victimes n'était pas disponible). L'âge des répondants n'était pas disponible pour 19 des victimes directes interrogées, et la moyenne d'âge des 40 répondants dont l'âge était disponible est de 36,8 ans. Les dossiers de Trajet Jeunesse (n = 225) nous ont permis d'obtenir l'âge de 128 victimes approchées afin de participer à une médiation, et nous constatons que la moyenne d'âge est très similaire à celle de notre échantillon, soit 36,9 ans.

**Tableau IV : Type de victimisation des victimes de l'échantillon**

Délit	Fréquence (n)	%	% cumulatif
Voie de fait	27	45,8	45,8
Vol qualifié-extorsion	3	5,1	50,8
Menaces	2	3,4	54,2
Introduction par effraction	2	3,4	57,6
Vol de véhicule moteur	7	11,9	69,5
Vol de plus de 5 000 \$	1	1,7	71,2
Vol de moins de 5 000 \$	11	18,6	89,8
Méfait	6	10,2	100,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	

**Tableau V : Type de victimisation des victimes de la population**

Délit	Fréquence (n)	%	% cumulatif
Voie de fait	110	48,9	48,9
Vol qualifié-extorsion	6	2,7	51,6
Menaces	9	4	55,6
Introduction par effraction	22	9,8	65,3
Vol de véhicule moteur	23	10,2	75,6
Vol de plus de 5 000 \$	1	0,4	76
Vol de moins de 5 000 \$	36	16	92
Méfait	18	8	100,0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	

Les types de délits dont les victimes de notre échantillon ont été victime sont variés : 54,2% d'entre elles ont été victimes d'un crime contre la personne et 45,8% ont été l'objet d'un crime contre la propriété, ce qui est comparable aux données de la population (55,6% de crimes contre la personne et 44,4% de crimes contre les biens). Les infractions contre la personne dans l'échantillon (Tableau IV) sont les voies de fait (45,8%), les vols qualifiés (5,1%) et les menaces (3,4%). Les infractions contre la propriété sont les vols de moins de 5 000\$ (18,6%), les vols de véhicule moteur (11,9%), les méfaits (10,2%), les entrées par effraction (3,4%) et les vols de plus de 5 000 \$ (1,7%). Il semble donc que les victimisations contre la personne sont majoritairement des voies de fait alors que les crimes contre la propriété sont plus variés.

On trouve des résultats similaires en observant les types de délits dans la population à l'étude (Tableau V), mais les introductions par infractions sont plus rares dans notre échantillon (3,4%) que dans la population (9,8%). On remarque

également qu'une seule victime de la population à l'étude a été victime d'un vol de plus de 5 000 dollars et que celle-ci fait partie de notre échantillon.

Notons aussi que près de la moitié (45,8%) des victimes de notre échantillon connaissaient le délinquant avant leur victimisation, ce qui est également comparable au pourcentage de victimes qui connaissaient le délinquant dans la population à l'étude (46,7%).

**Tableau VI : Nombre de contrevenants ayant commis le même délit  
(complicité)  
dans l'échantillon**

Nombre de contrevenants	Fréquence (n)	%	% cumulatif
1	19	32,2	32,2
2	19	32,2	64,4
3	15	25,4	89,8
4	6	10,2	100
Total	59	100	

**Tableau VII : Nombre de contrevenants ayant commis le même délit  
(complicité)  
dans la population à l'étude**

Nombre de contrevenants	Fréquence (n)	%	% cumulatif
1	88	39,1	39,1
2	68	30,2	69,3
3	46	20,4	89,8
4	20	8,9	98,7
5	2	0,9	99,6
6	1	0,4	100
Total	225	100	

Les tableaux VI et VII démontrent que sur les 59 personnes interrogées, 32,2% des victimes ont été victimisées par un seul contrevenant (comparable à 39,1% des victimes de la population); le même nombre (32,2%) ont été victimisées par deux contrevenants (comparable à 39,1% des victimes de la population); 25,4% ont été victimisées par trois contrevenants (20,4% des victimes de la population étaient dans cette situation), et 10,2% ont été victimisées par quatre contrevenants (comparativement à 8,9% des victimes de la population). Aucune des victimes de l'échantillon n'a été victimisée par plus de quatre contrevenants alors que dans la population, deux victimes (0.9 %) ont été victimisées par cinq contrevenants et une victime (0.4 %) a été victimisée par six contrevenants. On observe donc certaines différences au sujet du nombre de contrevenants ayant participé à l'infraction entre notre échantillon et la population à l'étude, mais il ne s'agit que de différences mineures.

**Tableau VIII : Nombre de victimes de l'échantillon impliquées dans le même cas**

Nombre de victimes du même cas	Fréquence (n)	%	% cumulatif
1	41	69,5	69,5
2	10	16,9	86,4
3	4	6,8	93,2
4	1	1,7	94,9
7	3	5,1	100
<b>Total</b>	59	100	

**Tableau IX : Nombre de victimes de la population impliquées dans le même cas**

Nombre de victimes du même cas	Fréquence (n)	%	% cumulatif
1	163	72,4	72,4
2	36	16	88,4
3	16	7,1	95,6
4	2	0,9	96,4
6	1	0,4	96,8
7	7	3,1	100
<b>Total</b>	225	100	

Dans les tableaux VIII et IX, on remarque que parmi les personnes de notre échantillon, il n'y avait qu'une seule victime dans la majorité des cas (69,5%) ce qui est également le cas dans la population (72,4%). Il y avait deux victimes dans 16,9% des cas, ce qui se rapproche aussi des 16% observés dans la population. Il y avait trois victimes dans 6,8% des cas (on retrouve 7,1% de ces cas dans la population), quatre victimes dans 1,7% des cas (versus 0,9% dans la population), et sept victimes dans 5,1% des cas, ce qui est légèrement supérieur à ce qui est observé dans la population (3,1%). Notre échantillon ne comprend pas de cas où quatre et six victimes étaient impliquées, alors qu'il y en avait dans la population (0,9% et 0,4%, respectivement). Il semble donc que notre échantillon soit assez représentatif de la population quant au nombre de victimes impliquées dans le même cas.

Nous croyons donc que notre échantillon est représentatif de la population étudiée. La représentation des sexes et la moyenne d'âge sont similaires; les types de délits, le nombre de contrevenants et de victimes impliquées sont semblables;

et près de la moitié des victimes connaissaient le délinquant avant la victimisation dans les deux groupes.

## **6. Méthode d'analyse**

Afin de vérifier nos hypothèses de recherche, nous préconisons une analyse quantitative des données recueillies auprès de notre échantillon. L'analyse quantitative nous permettra de savoir si les facteurs identifiés par nos hypothèses sont réellement significatifs et influencent la satisfaction des victimes.

À l'aide de cinq questions dichotomiques utilisées dans notre questionnaire, nous avons créé une variable dépendante qui place la satisfaction des victimes et leur sentiment d'équité face à leur expérience de médiation sur une échelle de cinq points. Nous avons par la suite effectué des analyses croisées afin de vérifier nos hypothèses (découlant de notre cadre théorique) et avons vérifié le modèle proposé à l'aide d'une régression. Afin d'analyser notre hypothèse au sujet de l'effet thérapeutique de la médiation, nous allons procéder par analyses croisées, compte tenu que la variable dépendante est de nature dichotomique, ce qui ne permet pas d'analyse de régression.

### ***6.1 Identification des variables***

La satisfaction des victimes est la variable dépendante de notre modèle. Cette variable à échelle a été créée à l'aide de cinq variables dichotomiques mesurées par les questions suivantes :

- 1) Êtes-vous satisfait du processus suivi dans votre cas ?
- 2) De façon générale, êtes-vous satisfait de votre expérience de médiation ?
- 3) Si vous étiez victime à nouveau, referiez-vous une médiation ?
- 4) Recommanderiez vous cette démarche (médiation) à d'autres victimes ?
- 5) Avez-vous l'impression que le processus était équitable et juste ?

La variable dépendante « satisfaction des victimes » a ainsi été créée ( $\alpha = 0,8149$ ) en attribuant un point à chaque fois qu'un sujet a répondu « oui » aux questions ci-dessus. Nous avons par la suite inversé l'échelle, afin que celle-ci évolue dans la même direction que les variables indépendantes. L'échelle varie donc de 1 à 5 (cinq correspondant à un niveau d'insatisfaction très élevé).

## 6.2 Description des variables utilisées

La présente analyse ne considère que les victimes ayant accepté de participer à une médiation directe ou indirecte ( $n = 44$ ), les personnes ayant refusé de participer une médiation ( $n = 15$ ) ne pouvant nous renseigner sur les facteurs reliés à la satisfaction envers le processus.

**Tableau X : Variable dépendante : la satisfaction des victimes ayant participé à une médiation**

Niveau de Satisfaction	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Insatisfait	4	9,1	9,1
Plutôt insatisfait	4	9,1	18,2
Neutre	0	0	18,2
Assez satisfait	9	20,5	38,7
Très satisfait	27	61,4	100
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	

Nous remarquons dans le tableau X que la majorité des victimes de notre échantillon sont très satisfaites (61,4%) ou assez satisfaites (20,5%) de leur expérience de médiation. Pourtant, 18,2% des victimes sont plutôt insatisfaites (9,1%) ou insatisfaites (9,1%) de leur expérience. Même s'il ne s'agit ici que d'une minorité de victimes, il y a lieu de s'interroger sur la manière d'éviter que certaines victimes soient mécontentes de leur expérience et subissent une seconde victimisation. Il sera donc intéressant de voir dans quelle mesure les variables indépendantes choisies influenceront cette variable.

**Tableau XI : Les victimes ont-elles pu faire des demandes lors de la démarche**

<b>Pu faire des demandes</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage cumulatif</b>
<b>Oui</b>	41	93,2	93,2
<b>Non</b>	3	6,8	100
<b>Total</b>	44	100	

Il semble (voir tableau XI) que la grande majorité des victimes de notre échantillon (93.2 %) ont pu faire des demandes lors de la démarche de médiation; trois victimes seulement affirment ne pas avoir pu faire de demandes. Parmi celles-ci, deux victimes ont affirmé ne pas savoir qu'elles pouvaient faire des demandes et une autre a expliqué s'être sentie mal à l'aise de faire des demandes à un jeune sans emploi. Pourtant, compte tenu que Trajet Jeunesse offre le programme Réparado qui permet au contrevenant de travailler dans une entreprise afin de lui permettre de rembourser sa victime, il y a lieu de se questionner sur la



qualité de l'information reçue par cette dernière victime, au même titre que celles qui ignoraient pouvoir faire des demandes. Il est possible que les victimes ne soient pas automatiquement informées de l'existence du programme Réparado, ce qui est déplorable puisque plusieurs jeunes contrevenants ne possèdent pas les moyens financiers pour dédommager leur victime.

Parmi les victimes n'ayant pu faire de demandes, une victime a expliqué qu'elle savait simplement qu'il y aurait une rencontre avec le contrevenant et pensait que c'était l'organisme responsable (Trajet Jeunesse) qui, par la suite, décidait de la sentence du contrevenant. Il semble donc que les victimes qui affirment ne pas avoir pu faire de demandes ont souffert d'un manque d'information et de préparation avant la rencontre de médiation.

**Tableau XII : Neutralité du médiateur selon les victimes ayant participé à une médiation**

<b>Médiateur Neutre</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage cumulatif</b>
Tout à fait	36	85,7	85,7
Assez	2	4,8	90,5
Moyennement	1	2,4	92,9
Peu	2	4,8	97,6
Pas du tout	1	2,4	100
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	

Plus de 90% des victimes considèrent que le médiateur était assez (4,8%) ou tout à fait (85,7%) neutre, mais certaines victimes ( $n = 4$ ) trouvent que le médiateur manquait de neutralité. Selon ces victimes, les médiateurs étaient plus favorables

au contrevenant. Il est donc possible que le manque de neutralité soit relié à l'insatisfaction de certaines victimes, compte tenu que celles-ci ressentent un parti pris du médiateur envers le contrevenant.

**Tableau XIII : Les victimes ont-elles l'impression d'avoir pu faire entendre leur point de vue suffisamment lors du traitement de leur cause criminelle en médiation**

Possibilité d'exprimer son point de vue	Nombre	Pourcentage	Pourcentage cumulatif
Tout à fait	35	79,5	79,5
Moyennement	1	2,3	81,8
Pas du tout	7	15,9	97,7
Ne sait pas	1	2,3	100
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	

Il est étonnant de constater que les réponses au sujet de la possibilité d'exprimer son point de vue dans le processus de médiation (tableau XIII) se concentrent entre « tout à fait » et « pas du tout ». Il semble que les victimes ne ressentent pas de demi-mesure au sujet de la possibilité de faire entendre leur point de vue : elles ont le sentiment d'avoir pu s'exprimer ou non. C'est pratiquement 80% des victimes qui sont satisfaites à cet égard, alors que 15,9% ont le sentiment de ne pas avoir eu la chance de faire entendre leur point de vue. Compte tenu que la démarche de médiation est un processus se basant sur la discussion entre les parties, il est déplorable que certaines victimes ressentent ne pas avoir eu la possibilité de s'exprimer dans le processus.

**Tableau XIV : Confiance des victimes envers le médiateur**

<b>Confiance envers le Médiateur</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage cumulatif</b>
Tout à fait	36	81,8	81,8
Assez	3	6,8	88,6
Moyennement	1	2,3	90,9
Peu	1	2,3	93,2
Pas du tout	2	4,5	97,7
Ne sait pas	1	2,3	100
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	

Généralement (88,6%), les victimes interrogées avaient confiance envers le médiateur; ce n'est qu'une minorité (6,8%) des victimes qui n'avaient peu ou pas confiance en celui-ci. Il ne semble donc pas y avoir de problème majeur au niveau de la confiance portée au médiateur de la part des victimes; mais pour les victimes qui n'avaient pas confiance en celui-ci, il a peut-être été pénible d'être face au contrevenant avec des personnes en lesquelles elles n'avaient pas confiance.

**Tableau XV : Respect du médiateur envers la position des victimes**

<b>Respect du Médiateur</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage cumulatif</b>
Tout à fait	35	79,5	79,5
Assez	6	13,6	93,1
Moyennement	1	2,3	95,4
Peu	1	2,3	97,7
Ne sait pas	1	2,3	100
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	

**Tableau XVI : Les victimes se sentaient-elles comprises par l'intervenant au dossier**

<b>Se sent compris par l'intervenant</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage cumulatif</b>
Tout à fait	31	79,5	79,5
Assez	3	7,7	87,2
Moyennement	1	2,6	89,7
Peu	1	2,6	92,3
Pas du tout	1	2,6	94,9
Ne sait pas	2	5,1	100
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	

En observant les tableaux XV et XVI, on remarque que la majorité des victimes interrogées ont affirmé être tout à fait satisfaites du respect du médiateur envers leur position (79,5%) et s'être senties tout à fait comprises par l'intervenant responsable du dossier (79,5%).

Il y a néanmoins certaines victimes qui sont insatisfaites de ces deux intervenants. En effet, une victime a affirmé que le médiateur respectait peu son point de vue, et deux victimes ont affirmé avoir été peu (n = 1) ou pas du tout (n = 1) comprises par l'intervenant au dossier. Il y a lieu de croire que les victimes étant insatisfaites du traitement des intervenants seront aussi insatisfaites de leur expérience puisqu'elles peuvent avoir le sentiment qu'on a manqué de considération à leur égard.

**Tableau XVII : Deuxième variable dépendante : est-ce que la participation des victimes à la démarche de médiation a contribué à leur guérison**

<b>Médiation a aidé à se remettre de l'événement</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage cumulatif</b>
<b>Oui</b>	24	54,5	54,5
<b>Non</b>	20	45,5	100
<b>Total</b>	44	100	

Dans le tableau XVII, on remarque que la médiation a engendré un effet thérapeutique chez un peu plus de la moitié des victimes interrogées (54,5%), ce qui est plutôt encourageant. Notons ici que ces données ne signifient pas que les autres victimes ressentent plus de détresse suite à la rencontre avec le contrevenant; la plupart ont spécifié s'être remises de l'événement avant, ou alors que la rencontre n'a rien changé par rapport à leur guérison.

Comme nous l'avons souligné précédemment, en l'absence de pré-test, il nous est impossible de savoir quelle est la proportion de victimes qui éprouvaient un besoin de se remettre de leur victimisation au moment de participer à la médiation. Il est donc possible que certaines victimes s'étaient déjà remises de leur expérience ou qu'elles n'en souffraient tout simplement pas, et il est possible également que la médiation n'engendre pas un effet thérapeutique chez certaines victimes. Il est ainsi impossible d'évaluer quelle était la situation préalable des personnes ayant répondu « non » à cette question, et de faire des inférences à ce sujet.

Par contre, il ressort clairement que plusieurs victimes affirment que la médiation les a aidée à se remettre de l'événement, et l'absence de pré-test ne peut influencer ce résultat, puisqu'il s'agit de l'opinion subjective des victimes. Si ces victimes affirment avoir l'impression que la médiation a un effet bénéfique dans leur processus de guérison, il n'y a pas de raison de mettre leur expérience subjective en doute, même en l'absence de pré-test.

**Tableau XVIII : Les victimes se sont-elles senties empêchées de faire certaines demandes**

<b>S'est senti empêché de faire des demandes</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage cumulatif</b>
<b>Oui</b>	10	22,7	22,7
<b>Non</b>	34	77,3	100
<b>Total</b>	44	100	

Un peu moins d'un quart des victimes ayant participé à une médiation affirment s'être senties empêchées de faire certaines demandes. Ces victimes ont expliqué qu'elles se sentaient mal à l'aise de faire des demandes à un jeune; qu'elles ne savaient pas quelles étaient les limites à respecter; ou qu'elles avaient fait des demandes qui ont été refusées par le jeune et ont ainsi décidé de cesser d'en faire. Il faut alors se questionner sur l'information fournie aux victimes qui participent à une médiation puisque certaines se sont senties empêchées de faire des demandes parce qu'elles ignoraient les limites à respecter. De la même manière, il faut s'interroger sur la formation des médiateurs; ceux-ci devraient s'assurer que les victimes sont à l'aise avec leur expérience et se sentent libres de faire des demandes. Les médiateurs devraient également encourager les jeunes

contrevenants, qui refusent de répondre aux demandes des victimes, à proposer une solution alternative convenant aux parties, afin de réparer les torts causés à la victime.

## **7. Analyse des données**

### ***7.1 Analyse bivariée***

### ***7.2 Le modèle de la justice procédurale***

Afin d'explorer les relations entre les variables, des analyses bivariées ont été effectuées. Nous avons également fait des analyses bivariées avec certaines données démographiques qui étaient disponibles concernant nos répondants, soit l'âge et le sexe, mais aucune relation significative n'a pu être isolée quant à ces variables. Nous avons donc exclu ces variables puisque l'âge et le sexe ne semblent pas influencer significativement aucune des variables du modèle. Le coefficient Lambda pour les relations impliquant une variable nominale ainsi que le coefficient gamma pour les relations entre les variables ordinales ont été utilisés, compte tenu que certaines cellules comprenaient moins de 5 sujets (ce qui exclut la possibilité d'utiliser le coefficient phi). En effet, gamma est approprié lorsqu'il s'agit de variables ordinales ayant peu de catégories, et aucune condition de son application n'a trait à la quantité d'observations dans chacune des cellules (Healey, 1993, pp.351-361).

**Tableau XIX : Relations entres les variables utilisées dans le modèle de justice procédurale**

	Pu faire des demandes	Médiateur neutre	Point de vue entendu	Confiance envers le médiateur	Respect du médiateur	Compris par intervenant
Satisfaction des victimes	0,00 a	0,783** b	0,964** b	0,929** b	0,905** b	0,800* b
Pu faire des demandes		0 a	0 a	0 a	0 a	0 a
Médiateur neutre			0,765* b	0,949* b	0,907* b	0,925** b
Point de vue entendu				0,944** b	0,971** b	0,706 b
Confiance envers le médiateur					0,955** b	0,870** b
Respect du médiateur						0,803 * b

a : lambda

b : gamma

\* :  $p < 0.05$

\*\* :  $p < 0.01$

En observant le tableau XIX, on remarque immédiatement que la possibilité pour la victime de faire des demandes n'est significativement reliée à aucune des autres variables du modèle de la justice procédurale. Nous avons vu dans le cadre théorique que la théorie de la justice procédurale avait évolué en démontrant que ce n'est pas la possibilité d'avoir du contrôle sur le processus (ici mesurée par la possibilité de faire des demandes), mais bien la possibilité de s'exprimer dans ce processus, qui influence le sentiment d'équité. Cela peut expliquer le fait que cette variable ne soit pas significativement reliée aux autres. Nous allons donc



exclure cette variable du modèle, et serions ainsi tentée de rejeter la première hypothèse selon laquelle les victimes percevant avoir plus de contrôle sur le processus seraient plus satisfaites de leur expérience de médiation que celles n'ayant pas le sentiment d'avoir du contrôle sur le processus.

Il n'est pas certain que le fait de pouvoir faire des demandes est une mesure adéquate du contrôle exercé par les victimes. Par exemple, certaines victimes, voulant jouer un rôle éducatif auprès du jeune, peuvent ne pas être intéressées à faire des demandes, mais demeurent satisfaites de la démarche (ayant l'impression d'avoir eu un impact sur le contrevenant). Il y a aussi certaines victimes qui n'ont pas été informées adéquatement de la possibilité de faire des demandes et du type de demande qu'elles pouvaient faire. Il est possible que ces victimes demeurent alors satisfaites de leur expérience, puisqu'elles ignorent avoir été lésées en ne faisant pas de demandes.

Il semble donc que la possibilité de faire des demandes ne soit pas reliée à la satisfaction des victimes, mais cela ne nous permet pas de tirer des conclusions claires quant à notre hypothèse de recherche, compte tenu que cette variable n'est pas nécessairement un indicateur complet du contrôle exercé par les victimes ayant participé à une médiation.

Outre ce qui précède, une seule relation n'a pas donné de résultat significatif. Il semble effectivement qu'aucune relation n'est présente entre le fait de se sentir

compris par l'intervenant (non le médiateur) et le fait d'avoir fait entendre son point de vue suffisamment. Cette observation nous a semblé étonnante à première vue. Il est toutefois possible que, compte tenu du fait que ce n'est pas l'intervenant au dossier qui joue le rôle de médiateur, les victimes n'ont peut-être pas l'impression que l'intervenant au dossier est relié au déroulement de la rencontre de médiation comme telle. Cette hypothèse ressort comme d'autant plus plausible lorsque l'on considère la force des relations entre la possibilité de faire entendre son point de vue et les variables reliées au médiateur. En effet, on remarque des relations très fortes, tant avec la confiance envers le médiateur (gamma : 0,944) qu'avec le respect de celui-ci envers la victime (gamma : 0,971). Cette analyse révèle d'ailleurs que le fait d'avoir pu faire entendre son point de vue semble très important afin d'expliquer la satisfaction des victimes : il s'agit de la variable ayant la relation la plus forte avec notre variable dépendante (gamma : 0,964). Les deux autres variables étant fortement liées à la satisfaction des victimes concernent d'ailleurs le médiateur : le fait que les victimes faisaient confiance au médiateur (gamma : 0,929) et qu'elles se sentaient respectées par ce dernier (gamma : 0,905) semblent aussi être reliés à la satisfaction des victimes. Pourtant, la relation la moins forte reliée à la variable dépendante concerne également le médiateur : il s'agit de sa neutralité (gamma : 0,783).

Il se peut que la neutralité du médiateur soit de moindre importance afin d'expliquer la satisfaction des victimes, simplement parce que cette variable est fortement reliée à d'autres variables, comme le fait de faire confiance au

médiateur (gamma : 0,949) ou de se sentir respecté par ce dernier (gamma : 0,907). En effet, certaines variables pourraient être intimement reliées à d'autres variables du modèle et ainsi ne pas expliquer une grande proportion de variance lors de l'analyse de régression. En tenant compte de toutes les fortes relations existantes entre les variables reliées au médiateur qui ont été mentionnées, nous pouvons nous attendre à ce que certaines soient de moindre importance afin d'expliquer la satisfaction des victimes (puisqu'elles seront implicitement mesurées par d'autres variables du modèle).

### ***7.3 Rappel et vérification des hypothèses découlant de la théorie de la justice procédurale***

Suite à l'analyse bivariée des variables, il nous est possible de vérifier nos hypothèses de recherche. Nous allons ici reprendre chacune des hypothèses découlant de la théorie de la justice procédurale afin de vérifier si elles sont confirmées ou infirmées.

#### Hypothèse 1 :

- Les victimes qui perçoivent avoir eu du contrôle sur le processus judiciaire en participant à la médiation sont plus satisfaites de la démarche que celles n'ayant pas eu cette perception.

Cette hypothèse est difficile à infirmer puisque, malgré le fait qu'il n'y a pas de relation significative sur la satisfaction des victimes selon leur possibilité de faire

des demandes, il n'est pas certain que cette unique variable soit une mesure adéquate du contrôle des victimes sur le processus. Si certaines victimes ont effectivement fait des demandes qui ont été rejetées par le contrevenant, il est possible que celles-ci ne ressentent pas avoir eu de contrôle sur le processus. Nous avons d'ailleurs demandé aux victimes de notre échantillon si elles avaient des attentes par rapport à la rencontre de médiation ne s'étant pas réalisées, et sept victimes (17,9%) ont répondu par l'affirmative. Quatre des sept victimes ayant des attentes qui n'ont pas été réalisées pendant la rencontre ont expliqué que le contrevenant ne voulait pas assumer la responsabilité de son geste; pour deux personnes, le contrevenant a refusé leurs demandes; et une personne a expliqué qu'un des contrevenants n'était pas présent à la rencontre (et elle aurait apprécié sa présence). Ces données démontrent bien que certaines victimes peuvent avoir fait des demandes, sans toutefois avoir le sentiment d'avoir du contrôle sur le processus. Nous ne pouvons donc tirer de conclusions claires au sujet de cette hypothèse, mais les résultats, quant à la possibilité de faire des demandes, tendent à appuyer la théorie de la justice procédurale.

#### Hypothèse 2 :

- Les victimes insatisfaites auront eu l'impression d'avoir été utilisées au bénéfice du contrevenant, et/ou que le médiateur avait un « parti pris » pour ce dernier.

Cette hypothèse est confirmée par l'analyse bivariée. Il existe une relation significative (gamma : 0,783) positive forte entre la neutralité du médiateur et la satisfaction des victimes par rapport à leur expérience de médiation. Il est donc possible d'identifier un lien entre la satisfaction des victimes et la neutralité. Les victimes n'ayant pas trouvé le médiateur neutre sont donc statistiquement moins satisfaites que celles l'ayant trouvé neutre.

### Hypothèse 3 :

- Les victimes qui ont le sentiment que le processus leur a permis de s'exprimer librement seront plus satisfaites de la démarche de médiation que les victimes n'ayant pas eu l'opportunité de s'exprimer librement.

Cette hypothèse est également confirmée. Il y a une relation très forte (gamma : 0,964) entre la possibilité pour les victimes d'exprimer leur point de vue et leur satisfaction envers le processus de médiation. Cela confirme l'importance de la possibilité de s'exprimer dans le processus.

### Hypothèse 4 :

- Les victimes qui faisaient confiance au(x) médiateur(s) seront plus satisfaites de leur démarche de médiation que celles qui n'avaient pas confiance en ce(s) dernier(s).

Nous pouvons confirmer cette hypothèse. Nous constatons une relation significative positive très forte (gamma : 0,929) entre la confiance des victimes envers le médiateur et leur satisfaction par rapport à leur expérience de médiation.

#### Hypothèse 5 :

- Les victimes ayant le sentiment d'avoir été traitées avec respect et dignité par les autorités (médiateur, intervenant de Trajet Jeunesse) seront plus satisfaites de leur démarche de médiation que les victimes ayant le sentiment de ne pas avoir été traitées avec respect et dignité par ces autorités.

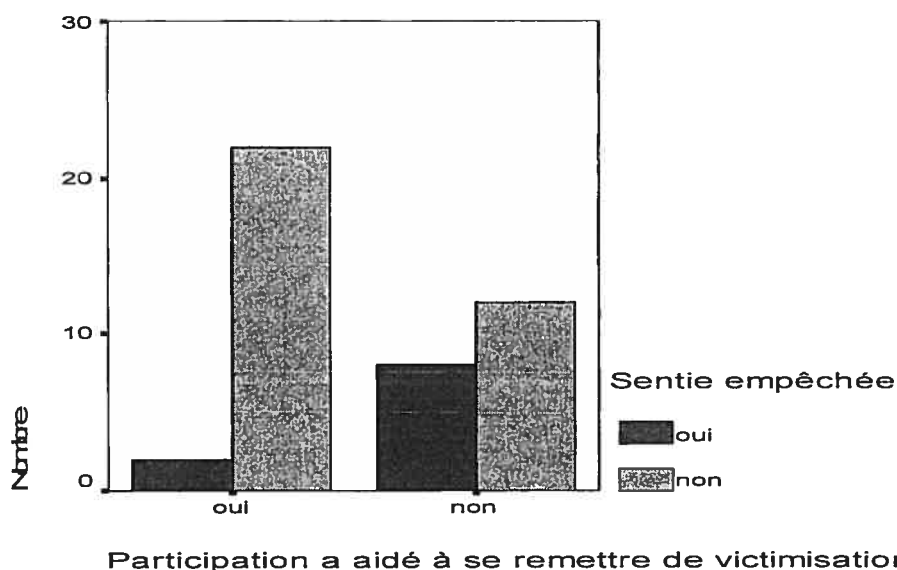
Nous constatons effectivement que le sentiment d'avoir bien été traitées par les autorités est significativement, et positivement, relié à la satisfaction des victimes dans le processus de médiation. On retrouve une relation forte tant entre la satisfaction des victimes et le respect de la part du médiateur (gamma : 0,905) qu'entre la satisfaction des victimes et le sentiment d'avoir été compris par l'intervenant au dossier (gamma : 0,800).

### ***7.4 Le modèle de la justice thérapeutique***

Deux hypothèses sont reliées à la théorie de la justice thérapeutique. La première stipulait une relation entre la variable dépendante « la participation à la médiation

a aidé la victime à se remettre de l'événement criminel » et la variable indépendante : « la victime s'est sentie empêchée de faire toutes les demandes ».

**Graphique 1 : La relation entre l'effet thérapeutique et le fait que les victimes se sont senties empêchées de faire des demandes**



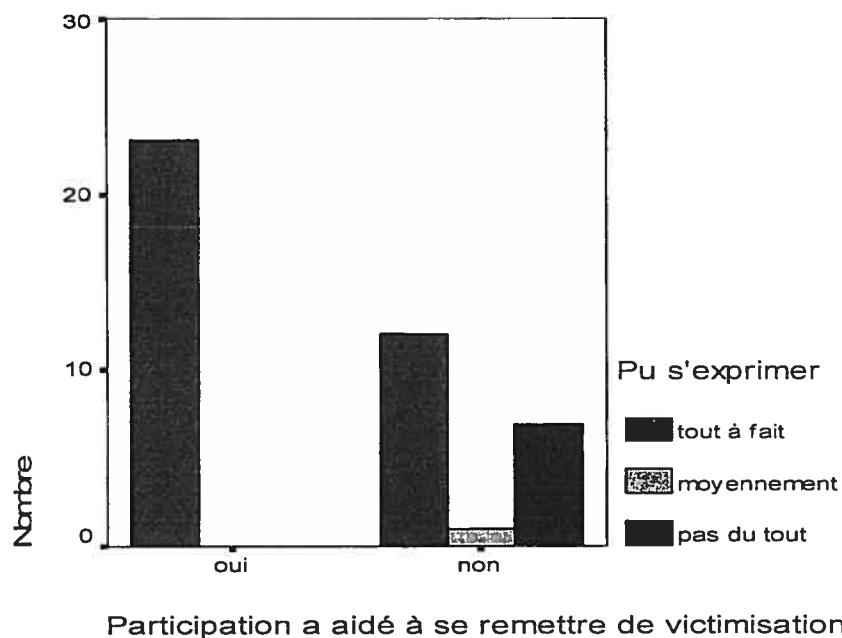
En effectuant une analyse bivariée, nous constatons une relation significative de force modérée ( $p : 0,048$ ,  $\lambda^* : 0,300$ ) entre les variables. Nous pouvons ainsi rejeter l'hypothèse nulle stipulant une absence de relation entre ces variables. En observant le graphique 1, on remarque immédiatement que peu de personnes affirmant que leur participation les aidées à se remettre de leur victimisation se sont senties empêchées de faire des demandes, alors que presque autant de personnes s'étant senties empêchées ou non de faire des demandes ont l'impression que leur participation ne les a pas aidée à se remettre de leur victimisation. Nous pouvons conclure que les victimes qui se sentaient libres de

\* Résultat lambda asymétrique où la variable dépendante est le sentiment que la démarche a aidé la victime à se remettre de l'événement

faire toutes les demandes lors de la démarche de médiation sont plus nombreuses à croire que cette démarche leur a permis de se remettre de l'événement criminel. La première hypothèse est ainsi confirmée, mais la relation demeure de force modérée.

La deuxième hypothèse reliée à la théorie de la justice thérapeutique stipulait une relation entre la variable dépendante : « la participation à la médiation a aidé la victime à se remettre de l'événement criminel » et la variable indépendante : « la victime a pu faire entendre son point de vue suffisamment dans le traitement de sa cause criminelle ».

**Graphique 2 : La relation entre la possibilité de s'exprimer et l'effet thérapeutique de la médiation**





En effectuant notre analyse, nous remarquons une relation positive significative ( $p : 0,002$ ) entre les variables ( $\lambda^{**} : 0,400$ ). Nous pouvons donc confirmer notre deuxième hypothèse, soit que les victimes ayant eu la possibilité de faire entendre leur point de vue dans le traitement de leur cause criminelle sont plus enclines à considérer que leur participation à la démarche leur a permis de se remettre de l'événement. En effet, le graphique démontre que toutes les personnes ayant l'impression que leur participation à la démarche les a aidées à se remettre de leur victimisation ont affirmé avoir « tout à fait » pu faire entendre leur point de vue, ce qui souligne l'importance de pouvoir s'exprimer si l'on désire retirer un effet thérapeutique de la médiation.

### ***7.5 Analyse de régression***

Afin de vérifier le modèle de la justice procédurale, nous avons effectué une analyse de régression\*. Nous avons utilisé la variable « satisfaction des victimes » comme variable dépendante et avons utilisé 5 variables indépendantes pour expliquer la satisfaction. Nous avons vu dans la section précédente que la possibilité de faire des demandes a été exclue puisqu'elle n'était pas significativement reliée à la satisfaction des victimes. Les cinq variables indépendantes utilisées sont donc :

- V.I.1 : Le médiateur était neutre
- V.I.2 : La victime a pu faire entendre son point de vue suffisamment dans le traitement de sa cause criminelle

---

\*\* Résultat  $\lambda$  asymétrique où la variable dépendante est le sentiment que la démarche a aidé la victime à se remettre de l'événement

\* La méthode enter a été utilisée.

- V.I.3 : La victime se sentait comprise par l'intervenant
- V.I.4 : Le médiateur respectait la position de la victime
- V.I.5 : La victime avait confiance envers les médiateurs.

En effectuant la régression, nous constatons que ce modèle explique 88% de la variance ( $R^2 : 0,876$ ;  $F : 42,294$ ,  $p : 0,000$ ) de notre variable dépendante, soit la satisfaction des victimes. Le modèle de la justice procédurale explique donc très bien la satisfaction des victimes qui participent à un processus de médiation. Nous avons également effectué une analyse de régression en enlevant la neutralité et le respect du médiateur comme variables indépendantes, compte tenu que ces variables étaient intimement reliées à la confiance du médiateur (gamma de 0,949 et de 0,955, respectivement). En ne considérant que les trois autres variables indépendantes, le modèle explique encore 87% de la variance ( $R^2 : 0,832$ ;  $F : 70,204$ ;  $p : .000$ ), ce qui nous pousse à croire que la neutralité du médiateur et le respect manifesté par celui-ci sont déjà reliés à d'autres variables indépendantes incluses dans le modèle. En effet, nous avons vu dans les analyses bivariées que la neutralité du médiateur était très fortement liée à la confiance envers le médiateur (gamma : 0,949) ainsi qu'au sentiment d'avoir été compris par l'intervenant (gamma : 0,925). Il est donc fort possible que la neutralité du médiateur soit déjà considérée dans le modèle à travers ces deux autres variables, ce qui explique pourquoi cette variable n'est pas utile au modèle. La même explication peut s'appliquer au respect du médiateur. Cette variable affichait des relations fortes avec la possibilité de faire entendre son point de vue (gamma : 0,971) ainsi qu'avec la confiance envers le médiateur (gamma : 0,955). Il semble

nous puissions expliquer 87% de la variance avec un modèle n'impliquant que trois variables indépendantes, une étant reliée au médiateur, une à l'intervenant au dossier, et l'autre à la possibilité de faire entendre son point de vue.

Cela souligne une observation importante quant à la satisfaction des victimes engagées dans une démarche de médiation, soit le fait que les variables significatives expliquant leur satisfaction semblent être basées sur la qualité de leur relation avec les intervenants impliqués dans la démarche. En effet, il est possible de croire que ce ne sont pas les détails de la procédure et encore moins le contrôle décisionnel reconnu à la victime qui soient importants, mais bien le traitement qui lui est donné, et son impression quant aux autorités impliquées. Les victimes seraient satisfaites dans la mesure où les autorités sont dignes de confiance, les comprennent, et leur donnent la possibilité de s'exprimer.

Il semble donc que le modèle de la justice procédurale, réduit à trois variables indépendantes, explique 87% de la variance de notre variable dépendante, soit la satisfaction des victimes. Nous pouvons ainsi conclure que les variables proposées expliquent en grande partie la satisfaction des victimes qui participent à une démarche de médiation en étant déterminantes dans leur perception de l'équité de la procédure.

## **8. Discussion**

La justice réparatrice, et la médiation en particulier, suscitent de nombreux débats. Plusieurs auteurs ont exprimé des craintes face à la participation des victimes au processus de médiation. Certains défenseurs des victimes prônent une approche protectrice de celles-ci et craignent que la rencontre avec le contrevenant puisse être trop traumatisante pour elles (La Prairie, 1995). On craint également que la rencontre puisse répéter l'inégalité de pouvoir existant entre la victime et le délinquant (La Prairie, 1995). Surtout lorsqu'il est question de violence intrafamiliale, on craint que la victime ne puisse s'exprimer librement (Stubbs, 2002).

Nous venons de constater que la rencontre de médiation peut avoir un effet thérapeutique chez les victimes qui croient avoir la liberté de faire des demandes et de s'exprimer pendant la démarche. Par contre, ces données ne peuvent s'appliquer à des victimes de délits très graves puisque notre échantillon ne comprend que des victimes de contrevenants référés vers des mesures de rechanges. Il est donc possible que les craintes exprimées ci haut soient justifiées, mais une attention particulière portée à la préparation et à l'information auprès des victimes pourrait minimiser les risques pour celles-ci. Il importe d'informer les victimes au sujet de leur rôle dans la médiation; de les tenir au courant des possibilités qu'offre la médiation; de leur expliquer qu'elles ont la possibilité de s'exprimer et de faire des demandes auprès du contrevenant afin de maximiser les bénéfices thérapeutiques pouvant découler de la démarche.

Nous avons aussi remarqué que la qualité des interactions avec les autorités était d'une grande importance afin d'expliquer la satisfaction des victimes, et il y a lieu de croire que ces interactions puissent influencer également l'effet thérapeutique pouvant être retiré de la démarche. Cette possibilité pourrait servir de base pour des recherches subséquentes.

Il est évident que la médiation comporte des risques pour les victimes qui y participent, mais les résultats de la présente étude démontrent que la majorité des victimes se disent satisfaites de la démarche, ce qui correspond aux résultats de plusieurs recherches à ce sujet (Umbreit, 1989; Umbreit, 2001; Strang, 2000; Strang, 2002). Pourtant, il demeure qu'une minorité de victimes étaient insatisfaites de leur expérience de médiation : en demandant aux victimes de notre étude si elles s'étaient senties mieux ou moins bien à la suite de la rencontre avec le contrevenant, deux victimes parmi les 39 ayant effectué une médiation directe (5,1%) ont affirmé s'être senties moins bien. Ce type de résultat a aussi été observé dans d'autres études, où l'on souligne que certaines victimes ont plus peur ou sont dépressives suite à leur participation aux programmes de justice réparatrice (Strang, 2000; Launey, 1987). S'il y a peu de victimes insatisfaites, il faut tout de même tenir compte du fait que certaines d'entre elles semblent subir une seconde victimisation à l'occasion de la médiation (5,1% dans la présente étude), ce qui est déplorable. Il y a lieu de penser qu'il est possible de minimiser le nombre de victimes qui sont insatisfaites de la démarche en identifiant les facteurs reliés à leur satisfaction et à leur insatisfaction.

Nous avons observé que le modèle de la justice procédurale explique 87% de la variance de la variable dépendante, soit la satisfaction des victimes à l'égard du processus de médiation. La possibilité de faire entendre son point de vue, la confiance envers le médiateur ainsi que le fait de se sentir compris par l'intervenant au dossier semblent être des facteurs déterminants afin d'expliquer la satisfaction des victimes qui participent à une démarche de médiation. Nous pouvons donc constater, tel que le stipulait la théorie de la justice procédurale, que la satisfaction des victimes semble plus influencée par le processus que par le résultat, d'autant plus que la possibilité de faire des demandes au contrevenant n'est pas significativement reliée aux autres variables étudiées et à la satisfaction des victimes. Le fait que cette variable (voulant mesurer le contrôle des victimes sur la procédure) ne soit pas associée à leur satisfaction peut s'expliquer par le fait que les premières hypothèses découlant de la justice procédurale stipulaient que le contrôle sur la procédure engendrait un contrôle sur le résultat (Thibault et Walker, 1975). Une étude plus récente (Earley, 1984, cité dans Lind et Tyler, 1988) a démontré que le contrôle de la procédure était relié à la satisfaction des participants non pas parce que ceux-ci pouvaient alors avoir plus de contrôle sur le résultat mais bien parce que ce contrôle permet aux parties de s'exprimer, indifféremment du résultat engendré par la suite. Cette observation a généré notre troisième hypothèse. Il est possible que ce soit parce que c'est la possibilité d'exprimer son point de vue, et non le contrôle sur la procédure comme telle, qui est relié à la satisfaction des victimes. Il y a effectivement une augmentation de la perception du sentiment de justice dans des conditions encourageant la discussion

entre les parties (Musante, Gilbert, et Thibaut, 1983). Cela expliquerait pourquoi nous n'avons pu trouver de relations significatives entre la possibilité de faire des demandes et nos autres variables, compte tenu que nous avons pris en compte la possibilité pour les victimes de s'exprimer lors du processus.

Ces observations correspondent aux résultats de Lind et Tyler (1988), qui ont démontré que les gens réagissent plus favorablement au système de justice s'ils ont l'impression que la procédure est juste, et ce, même si le résultat ne correspond pas à leurs attentes. Ces données viennent rebuter les mouvements de victimes qui affirment que des peines plus sévères leur apporteraient plus de satisfaction. Elles démontrent également l'importance du traitement auprès des victimes tout au long de la procédure. La théorie heuristique de l'équité a d'ailleurs mis en lumière que les premières impressions sont les plus déterminantes, surtout lorsque l'information requise pour juger de l'équité du résultat n'est pas disponible (ce qui est le cas en médiation puisque les victimes ont rarement la possibilité de comparer leur entente à des cas semblables). Il y a donc lieu de supposer que le traitement des autorités envers les victimes est d'une importance majeure. Comme l'ont observé Walker et al. (1974), c'est la méthode utilisée pour en arriver à une décision et les conséquences résultant de cette décision qui sont les déterminants de la satisfaction et du sentiment de justice. Compte tenu que la décision par rapport au résultat est atteinte par la victime et le contrevenant eux-mêmes lors d'une rencontre de médiation, il y a peu de crainte à avoir par rapport au résultat de la décision prise, si ce n'est le risque que le

contrevenant ne respecte pas l'entente. Si un suivi adéquat était effectué auprès des victimes afin de s'assurer du respect de l'entente de la part du contrevenant, il serait possible d'augmenter la satisfaction des victimes simplement en améliorant la procédure afin de la rendre plus juste et ce, indépendamment du résultat (i.e. la décision). En portant attention aux variables du modèle de la justice procédurale ici identifiées, nous pourrions ainsi augmenter les chances que le programme de médiation soit apprécié par un plus grand nombre de victimes.

Par contre, n'oublions pas que même si seulement une minorité d'ententes ne sont pas respectées par les contrevenants, plusieurs victimes insatisfaites déplorent le manque de suivi suite à la démarche (Blanchette, 1996) et le non respect de la restitution prévue par le contrevenant (Aersten et Peters, 1998; Umbreit, 2001; Marshall et Merry, 1990; Strang, 2000). Ce fait souligne l'importance de ne pas considérer la démarche terminée tant que l'entente n'est pas complètement exécutée. En effet, le manque de suivi pourrait donner aux victimes l'impression d'avoir été utilisées au bénéfice du contrevenant; cela pourrait altérer le sentiment de confiance envers les autorités, variable importante reliée à la satisfaction des victimes.

Même s'il explique en grande partie la satisfaction des victimes, notre modèle n'explique pas tout, puisque 13% de la variance demeurent inexpliqués par les variables indépendantes. Nous avons identifié dans la recension des écrits certains facteurs influençant la satisfaction des victimes dans les programmes de



justice réparatrice; il est possible que certains facteurs non inclus dans notre analyse expliquent une partie de la variance inexpliquée par le modèle de la théorie de la justice procédurale.

La plupart des variables reliées à la satisfaction des victimes qui ont été identifiées dans les travaux de recherche sont reliées à un sentiment de mieux-être chez les victimes à la suite de leur participation aux démarches de justice réparatrice. On constate une diminution de la peur (Aersten et Peters, 1998; Umbreit, 1994; Strang et al., 1998), de la colère (Umbreit, 1994; Strang et al., 1998), et une vision plus positive du contrevenant (Strang et al., 1998) chez les victimes satisfaites. Celles-ci craignent moins d'être revictimisées par le délinquant suite à la rencontre, en plus d'être moins bouleversées (Umbreit, 1994). D'autres auteurs ont remarqué que le sentiment de vengeance des victimes avait diminué suite à la démarche (Strang, 2000), pouvant aller jusqu'à diminuer ou éliminer le désir de la victime que le contrevenant reçoive une peine criminelle (Dünkel, 1999).

Il semble que les autres facteurs associés à la satisfaction des victimes découlent du fait que celles-ci se sentent mieux psychologiquement suite à la rencontre. Il y a lieu de se questionner sur les raisons qui font en sorte que certaines victimes déclarent retirer des bénéfices de la rencontre, alors que d'autres estiment n'en retirer aucun ou même, en retirer des inconvénients. Ce qui est lié à l'intervenant, au médiateur, à la possibilité de s'exprimer, au caractère équitable du processus et

à la possibilité de faire des demandes au contrevenant a été analysé dans la présente recherche. Il y a donc d'autres facteurs qui peuvent influencer le mieux-être des victimes qui participent à une médiation, et un de ces facteurs pourrait possiblement être relié au déroulement de la rencontre, déroulement intimement lié au comportement du contrevenant lors de cette rencontre. Nous avons d'ailleurs souligné à maintes reprises que les victimes semblent être plus influencées par les interactions avec les individus lors du processus que par d'autres facteurs, ce qui nous pousse à croire que la qualité de l'interaction avec le contrevenant pourrait expliquer une partie de la variance.

Comme nous avons effectué des entrevues avec les victimes de notre échantillon, nous avons pu obtenir des données qualitatives de leur part. En analysant nos données, nous avons pu constater que plusieurs victimes insatisfaites de leur expérience de médiation ont fait une rencontre avec un contrevenant qu'elles jugeaient inapte à la médiation. Effectivement, plusieurs des victimes qui se disent insatisfaites du processus de médiation le sont parce que le contrevenant ne voulait pas prendre ses responsabilités; parce qu'il ne voulait pas admettre ses torts dans la commission du délit; parce qu'il semblait avoir accepté de participer à une médiation afin d'éviter les tribunaux; ou encore simplement parce qu'il se moquait de la victime et minimisait les souffrances engendrées par le délit. George (1995) a exprimé la préoccupation que les victimes pouvaient être utilisées au bénéfice d'autres objectifs en participant à des mesures de justice

réparatrice. Morris et al (1993) ont suggéré d'éviter de confronter la victime à un contrevenant qui ne regrettait pas son geste.

Il faut se questionner sur l'utilisation de la démarche de médiation dans les cas où le contrevenant est inapproprié du point de vue de la victime. Umbreit (2001) a d'ailleurs souligné l'importance de rassurer les victimes en démontrant que le programme de médiation auquel elles prennent part n'est pas uniquement axé sur les contrevenants. Nous avons vu dans une section précédente que les intervenants de Trajet Jeunesse peuvent refuser de procéder à une médiation dans un dossier où ils jugent que le contrevenant n'est pas prêt pour cette démarche. Pourtant, il semble que certains délinquants jugés appropriés par les intervenants ne sont pas jugés ainsi par les victimes. Même s'il ne s'agit ici que d'une minorité de cas, cela souligne d'une part qu'il faut être vigilant avant d'entamer une démarche de médiation en s'assurant que le contrevenant est apte à s'y engager adéquatement, et d'autre part, qu'il peut y avoir distorsion entre le comportement jugé approprié par l'intervenant et celui jugé approprié par les victimes.

Malgré le fait que le jeune contrevenant a été jugé approprié par l'intervenant responsable du dossier, il est probable que le comportement du jeune change lors de la rencontre avec la victime. Il y a lieu de croire que les intervenants de Trajet Jeunesse avaient jugé approprié les jeunes ayant participé à une médiation avec les victimes de notre échantillon. Pourtant, certaines victimes ont affirmé que le contrevenant n'avait pas un comportement adéquat pendant la rencontre.

L'hypothèse selon laquelle certains contrevenants modifieraient leur comportement lors de la rencontre est ainsi plausible. Il faudrait alors s'assurer que les médiateurs mettent fin à la rencontre de médiation dans les cas où le comportement du contrevenant deviendrait inapproprié. Cela souligne l'importance de la présence de médiateurs bien formés, afin de minimiser les risques de seconde victimisation pour les victimes impliquées.

Les victimes ayant participé à une rencontre avec un contrevenant « inapproprié » ont d'ailleurs mentionné qu'elles auraient apprécié plus de préparation auprès du contrevenant et plus d'information à son sujet. Ce fait a été souligné également dans l'étude de Aertsen et Peters (1998) et de Gehm (1990), où les victimes étaient attirées vers les programmes de justice réparatrice afin de recevoir des informations sur la commission du délit et sur le délinquant lui-même. Il est donc possible que les victimes qui sont placées devant un contrevenant qui ne collabore pas ne puissent obtenir ce type d'information et soient d'autant plus déçues de ne pas avoir été informées par l'intervenant que le contrevenant manquait d'ouverture face à la démarche. Il ne faut pas oublier que le contrevenant aussi doit être préparé et informé à propos de ce qu'il peut faire et dire lors de la rencontre afin de minimiser les risques de seconde victimisation chez la victime. Strang (2002) a également observé que les victimes insatisfaites avaient souvent souffert d'un manque de préparation et souligne l'importance de la préparation du contrevenant également :

*Insufficient preparation of victims (and of offenders) regarding their role in the conference, their expectations about the outcome and their rights in terms of requesting reparation, can all have serious negative consequences for victims. It is plain that a face-to-face meeting with their offender has the potential to be traumatic rather than restorative for victims. Victims need to feel confident about their participation in the process, they need to have given thought to what they want to come out of it and to feel confident about the legitimacy of their pursuing that outcome. (p. 189)*

Une autre observation au sujet des contrevenants mérite d'être mentionnée. Nous avons pu constater dans les données qualitatives recueillies que, dans deux cas où les victimes se sont dites insatisfaites de l'attitude du contrevenant lors de la rencontre, il y avait plus d'un contrevenant participant à la même rencontre. Il est possible que le fait de placer la victime face à plus d'un contrevenant à la fois incite les jeunes contrevenants à avoir une mauvaise attitude vis-à-vis cette dernière. Nous savons à quel point les jeunes s'influencent entre eux et désirent projeter une certaine image d'eux-mêmes, dû notamment, à leur égocentrisme accru pendant l'adolescence. Pouvons-nous alors supposer que deux contrevenants face à une victime vont mutuellement se soutenir et ne pas considérer sérieusement la démarche? Est-il possible également qu'une rencontre avec deux contrevenants entraîne l'effet inverse? En effet, nous avons observé un cas où l'un des contrevenants était prêt à se racheter en remboursant une somme très élevée à la victime (3 000\$), somme équivalente à la moitié des pertes engendrées par le délit. Compte tenu que deux contrevenants avaient perpétré le délit, l'autre contrevenant a finalement accepté de rembourser également 3 000 \$ à la victime, compte tenu que son complice avait accepté de conclure cette entente. Il semble donc que la rencontre avec deux contrevenants puisse parfois

avoir certains avantages pour la victime. À notre avis, il est possible d'informer les victimes à ce sujet en leur présentant les risques et les avantages de faire une rencontre avec plus d'un contrevenant à la fois. La victime ainsi informée des risques possibles pourrait alors décider elle-même si elle préfère rencontrer les contrevenants un à la fois ou encore ne procéder qu'à une seule rencontre avec tous les contrevenants impliqués.

N'oublions pas qu'une rencontre de médiation demande beaucoup d'investissement en temps et en déplacement pour les victimes; certaines préféreraient donc peut-être limiter ces inconvénients en rencontrant tous les contrevenants en même temps. Notons aussi une des propositions d'Umbreit (2001), qui suggère d'encourager la victime à emmener une personne support qui n'occuperait pas un rôle central pendant le dialogue lors de la rencontre directe avec le ou les contrevenant(s). L'option de se présenter à la rencontre avec une personne support pourrait possiblement minimiser l'inconfort d'une victime placée face à plus d'un contrevenant.

Le contrevenant qui ne collabore pas lors de la rencontre peut accroître les souffrances de la victime. Cela est d'autant plus vrai que les résultats de plusieurs recherches (Aersten et Peters, 1998; Wemmers et Canuto, 2002; Gehm, 1990), y compris celle-ci, identifient que ce sont des motifs liés au contrevenant qui poussent les victimes à accepter de prendre part à une démarche de médiation. Dans la présente étude, par exemple, près de 60% des victimes ont accepté de

participer à la médiation pour des motifs directement liés au délinquant (29,5% ont accepté afin d'aider le jeune, 15,9% pour de le responsabiliser, et 13,6% pour avoir la possibilité de lui poser des questions). Il est donc fort probable que, si la réhabilitation ou la responsabilisation du contrevenant constitue un des principaux motifs poussant les victimes à participer à la médiation, ces dernières risquent hautement d'être déçues si elles constatent qu'elles n'ont aucun impact sur un délinquant non réceptif. Notons d'ailleurs, qu'en interrogeant les 15 victimes de notre échantillon qui avaient refusé de prendre part à la médiation, nous avons constaté que deux d'entre elles (13,3%) avaient refusé de participer parce qu'elles doutaient de la sincérité du contrevenant, motif de refus mentionné dans plusieurs recherches (voir Wemmers et Canuto, 2002).

Il faut aussi s'interroger au sujet de la motivation des victimes, à vouloir avoir un impact sur le contrevenant. Compte tenu que la médiation est proposée par des intervenants qui travaillent auprès des jeunes contrevenants, il est possible que ceux-ci suggèrent aux victimes de participer, en leur expliquant qu'elles pourront ainsi avoir un impact sur le jeune. Il faut ainsi se demander si les victimes désirent intuitivement avoir un impact sur le jeune en participant à la médiation, ou bien si elles ressentent ce besoin simplement parce qu'il a été suggéré par l'intervenant.

À notre avis, le fait de donner à la victime la liberté de choisir de façon éclairée, c'est à dire en lui donnant le maximum d'information lui permettant de prendre

les décisions concernant son cas, peut contribuer à lui donner le sentiment qu'elle a un rôle à jouer, qu'on l'informe et la considère, ce qui peut contribuer à une plus grande satisfaction. La médiation est un processus volontaire et très subjectif; sa réussite dépend en grande partie des personnes qui y prennent part. Il serait surprenant que des règles rigides et non flexibles soient appropriées dans tous les cas; cela réduirait l'avantage de la médiation d'être moins formelle et mieux adaptée aux besoins des participants. C'est pourquoi nous croyons que des principes de bases tels que ceux qui ont été identifiés dans la présente étude devraient recevoir une attention particulière dans les programmes. Ultimement, ce sont les personnes impliquées qui connaissent leurs besoins spécifiques; elles sont les seules à pouvoir prendre une décision quant aux détails et nuances du processus. Selon nous, si les participants reçoivent une information adéquate, et s'ils sont bien traités par les personnes avec qui ils doivent être en interaction, ils pourront facilement exprimer leurs besoins et faire de la médiation une expérience satisfaisante.

### ***8.1 Limites de l'étude***

Une des limites importante de cette étude est que nous avons employé un design de type post-test uniquement et que nous n'avons pas de groupe contrôle. Si ce type de design offre l'avantage de recueillir des données purement subjectives de la part des victimes, cela peut aussi constituer un désavantage. En analysant nos données sur l'effet thérapeutique de la médiation, par exemple, il faut garder en tête que nous n'avons pas effectué de pré-test et que nos données demeurent une



analyse de la perception des victimes. Malgré tout, puisque l'objectif de l'étude était d'isoler les facteurs reliés à la satisfaction des victimes, il nous semble important de considérer l'opinion subjective des victimes à ce sujet. Il en découle par ailleurs que nous sommes dans l'impossibilité d'établir des relations causales, faute de devis expérimental.

Mentionnons également le faible taux de réponse de la part des victimes contactées. Plus de la moitié des personnes de la population que nous avons tenté de joindre afin de participer à cette étude étaient injoignables lors du recrutement de l'échantillon, ce qui fait que nous avons obtenu un échantillon de moindre envergure. Il serait envisageable, lors d'études subséquentes, de recruter un plus grand nombre de participants en les contactant dans l'année suivant la médiation, ce qui pourrait diminuer le nombre de personnes injoignables. De plus, le nombre de médiations augmentant sans cesse (augmentation de 55% de l'année 2002 à 2003, Trajet Jeunesse, 2002), il sera possible d'avoir une population plus grande en beaucoup moins de temps. Rappelons que tous les dossiers réglés en médiation chez Trajet Jeunesse depuis 1998 ont été considérés pour la présente étude, ce qui explique pourquoi tant de personnes étaient déménagées et injoignables lors du recrutement de l'échantillon en 2002. Le nombre de cas réglés en médiation augmentant sans cesse, on peut croire que les recherches futures à ce sujet pourront recruter de plus grands échantillons au Québec.

Finalement, la dernière limite à mentionner est que, malgré que le but de cette recherche était d'identifier les facteurs reliés à la satisfaction des victimes qui participent à une démarche de médiation, notre modèle n'explique que 87% de la variance de la variable dépendante. Nous avons émis certaines hypothèses pouvant expliquer les 13% de variance qui demeurent non expliqués, mais des recherches subséquentes seront nécessaires afin de vérifier la validité de celles-ci.

## ***8.2 Avantages de l'étude***

Le principal avantage de la présente recherche est d'avoir pu recueillir des informations détaillées auprès des victimes au sujet de leur expérience de médiation avec un jeune contrevenant. Peu de recherches québécoises s'étant intéressées à l'expérience des victimes dans le cadre de la médiation, cette recherche a permis d'isoler les aspects à améliorer dans les programmes de médiation québécois afin d'accroître la satisfaction des victimes qui y participent. Des données quantitatives et qualitatives ont pu être recueillies et le fait de procéder par entrevues nous a permis d'éclaircir certaines questions avec les victimes.

Le choix de procéder par analyse quantitative nous a permis d'isoler les facteurs significativement reliés à la satisfaction des victimes ayant fait une médiation et de vérifier la pertinence du modèle de la justice procédurale dans le traitement des victimes. De plus, cette recherche est une des seules, qui ait examiné la

possibilité d'un effet thérapeutique de la médiation pour les victimes; nous espérons qu'elle suscitera un intérêt en vue de recherches subséquentes.

Soulignons finalement l'observation la plus importante de notre étude, soit l'importance du traitement des victimes dans le processus de médiation. Malgré l'hypothèse relative à l'importance du contrôle des victimes sur la décision, et malgré le fait que la croyance populaire nous pousse trop souvent à croire que les victimes sont intéressées par des peines plus sévères, il semble que les victimes ne demandent que peu de choses en fin de compte. Les victimes veulent être écoutées, ce qui suppose qu'on leur donne la possibilité de s'exprimer. Elles veulent être considérées au même titre que les autres membres de notre société : comme des êtres humains. N'oublions pas qu'elles ont subi un tort causé par l'acte criminel; les peines sévères ou l'emprisonnement ne pourront réparer ce tort. Par contre, le sentiment que les autorités sont préoccupées par leurs souffrances, et que la justice est prête à les écouter et à favoriser une réparation qu'elles jugent appropriée, peuvent être des facteurs qui leur permettent de se sentir mieux à l'égard de leur victimisation, et finalement de croire que la justice est équitable. Si ces résultats ont été observés en médiation, il y a lieu de croire qu'il serait possible d'accroître la satisfaction des victimes et d'améliorer leur jugement de l'équité de la procédure dans le système pénal traditionnel, simplement en leur accordant l'écoute et le respect qu'elles méritent en tant que membres de notre société. Par contre, la rigidité de notre processus judiciaire traditionnel ne laissant que peu de place aux victimes pour s'exprimer impose à

prime a bord une i mportante l imite à leur s atisfaction ( et p ossiblement m ême à celle des contrevenants). Le processus judiciaire ne leur permet aucunement d'exprimer leurs préoccupations aux autorités concernées, ce qui risque par le fait même d'influencer leur jugement par rapport à ces autorités. Si cela constitue en soi un cercle vicieux, il y a lieu de penser que la médiation reste une des meilleures voies pour les victimes. Mais puisque cette option n'est pas toujours applicable, ou même désirable, cette recherche devrait nous amener à réfléchir sur les façons d'améliorer le traitement des victimes dans le système pénal traditionnel, en gardant en tête que les interactions qu'auront les victimes avec les divers représentants de notre système de justice seront déterminantes de leur satisfaction envers ce système.

### ***8.3 Recommandations***

Cette étude nous a permis de cerner certains facteurs pouvant accroître la satisfaction des victimes qui participent à une médiation. De plus, nous avons formulé quelques hypothèses découlant de nos observations, qui pourraient expliquer l'insatisfaction des victimes suite à la démarche. Il nous est ainsi possible de présenter certaines recommandations à la lumière des résultats présentés dans ce document.

#### **1) Traitement des victimes**

Nous avons souligné l'importance du traitement des victimes. Les victimes désirent être traitées avec respect et courtoisie par les intervenants, et cela a une

influence importante sur leur satisfaction envers leur expérience de médiation. Nous recommandons donc qu'une attention particulière soit accordée au respect et à l'écoute de l'opinion des victimes. Les intervenants devraient adopter une approche empathique dans leurs contacts avec les victimes.

## 2) Information accordée aux victimes

Nous avons remarqué que certaines victimes ayant participé à une médiation ne savaient pas à quoi s'attendre au moment de la rencontre avec le contrevenant. De plus, quelques victimes ont affirmé qu'elles ignoraient pouvoir faire des demandes au contrevenant lors de la rencontre, et certaines ont expliqué qu'elles ignoraient quelles étaient les limites à respecter dans leurs demandes. Mentionnons également que quelques victimes n'ont pas été informées au sujet de la possibilité d'être dédommagées par le contrevenant grâce au programme Réparado. Il y a donc certaines lacunes au niveau de l'information accordée aux victimes qui participent à une médiation, et il importe de fournir le plus d'information possible à ces dernières, afin de s'assurer qu'elles prennent des décisions éclairées, et comprennent à quoi s'attendre en participant à ce processus.

## 3) Formation des médiateurs

Nous croyons que la formation des médiateurs est importante, afin de s'assurer que la rencontre avec le contrevenant n'engendre pas une seconde victimisation chez les victimes. Les médiateurs, formés adéquatement, peuvent juger du

comportement du contrevenant lors de la rencontre (nous avons vu qu'il est possible que certains contrevenants modifient leur comportement au moment de la rencontre) et cesser la rencontre de médiation s'ils le jugent nécessaire. Les médiateurs devraient également s'assurer que la victime s'exprime librement et se sent à l'aise de faire des demandes au cours de la rencontre. Finalement, les médiateurs devraient être en mesure de favoriser des propositions de la part du contrevenant, quant à la façon de réparer les torts causés à la victime, spécifiquement lorsque ce dernier refuse les demandes de celle-ci.

### Sources documentaires

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *Journal of Abnormal Social Psychology*, 67, 422-436.
- Aertsen, I, et Peters, T. (1998). Mediation for reparation : the victim's perspective. Dans E. Fattah et T. Peters (eds.). *Support for crime victims in a comparative perspective* (pp. 229-251). Louvain : presses universitaires de Louvain.
- Aertsen, I. (2002). Le développement d'une justice réparatrice orientée vers la victime : la problématique et l'expérience belge. Dans Wemmers, J., et Cyr, K. La justice réparatrice et les victimes d'actes criminels. *Cahiers de recherches criminologiques*, no. 37, 20-35.
- Baril, M. (1984). L'envers du Crime. *Cahiers de recherches criminologiques*, no. 2, Montréal : CICC.
- Barreau du Québec. (1998). *Mémoire du Barreau du Québec : Le Rôle de la victime dans le système de justice pénale*. Barreau du Québec, Service de recherche et de législation.
- Baurmann, M., et Schadler, W. (1991). Victims of reported crime- their expectations, needs and perspectives. An inquiry of crime victims concerning victim protection, victim support and mediation. Dans G. Kaiser, H. Kury, et H-J Albrecht (eds.), *Victims and Criminal Justice*, Max Planck Institute for Foreign and International Penal Law, 52, 1, pp.3-27.
- Besserer, S.; et Trainor, C. (2000). La victimisation criminelle au Canada, 1999. *Juristat*. Statistique Canada, no 85-002-XIF, vol.20 no 10.
- Bies, R. J., et Moag, J.S. (1986). Interactional justice : Communications criteria of fairness. Dans R. Lewicki, M. Bazerman, et B. Sheppard (éd.), *Research on negotiation in organizations*, (pp. 43-55). Greenwich, CT: JAI Press.
- Blanchette, J. (1996). *Enquête auprès de Victimes de jeunes contrevenants : Leur point de vue sur les mesures supervisées par Alternative Jeunesse Richelieu-Yamaska*. Richelieu : Alternative Jeunesse.
- Braithwaite, J., et Strang, H. (2000). Connecting Philosophy and Practice. Dans H. Strang, et Braithwaite, J.(eds.). *Restorative Justice : philosophy to practice*, (pp. 203-220). Aldershot, England : Ashgate.
- Brett, J.M., et Goldberg, S.B. (1983). Mediator-advisors: A new third-party role. Dans M. Bazerman et R. Lewicki (eds.), *Negotiating in organizations* (pp. 165-176). Beverly Hills, CA: Sage.

- Cario, R. (2000). *Victimologie : de l'effraction du lien intersubjectif à la restauration sociale*. Paris : l'Harmattan.
- Charbonneau, S.; et Béliveau, D. (1999). Un exemple de justice réparatrice au Québec : la médiation et les organismes de justice alternative. *Criminologie*, 32, 1, 57-77.
- Coates, R.B. et Gehm, J. (1989). "An Empirical Assessment." Dans . M. Wright and B. Galaway (eds.), *Mediation and Criminal Justice*, (pp.251-263). London: Sage.
- Côté, M-C., et Laroche, N. (2002). « Le réseau des CAVAC du Québec et la justice réparatrice ». Dans Wemmers, J., et Cyr, K. La justice réparatrice et les victimes d'actes criminels. *Cahiers de recherches criminologiques*, no. 37, 14-19.
- Des Rosiers, N. (2001). *La justice réparatrice : ses promesses, ses défis et sa place dans une tradition démocratique*. Conférence prononcée dans le cadre de la semaine de la justice réparatrice 2001. Ottawa : Commission du droit du Canada.
- Deutsch, M. (1975). Equity, equality, or need? What determines which value will be used as the basis of distributive justice? *Journal of Social Issues*, 31, 137-149.
- Dünkel, F. (1999). La justice Réparatrice en Allemagne. *Criminologie*, 32, 1, 107-132.
- Erez, E.; et Tontodonato, P. (1990). The effect of victim participation in sentencing on sentence outcome. *Criminology*, 28, 17-32.
- Fattah, E. (1997). Toward a Victim Policy Aimed at Healing, Not Suffering. Dans R. C. Davis; A. J. Lurgio; et W. G. Skogan (eds.). *Victims of Crime* (sec. Edition). Thousand Oaks, California : Sage.
- Fattah, E. (1998). A critical assessment of two justice paradigms: Contrasting the restorative and retributive justice models. Dans E. Fattah et T. Peters (eds.). *Support for crime victims in a comparative perspective*, (99-110). Louvain : Presses universitaires de Louvain.
- Flaten, C. (1996). Victim-Offender mediation: Application with serious offences committed by juveniles. Dans B. Gallaway et J. Hudson (éd.) *Restorative Justice: International Perspectives* (pp. 387-401), Monsey, N.Y.: Criminal Justice Press.
- Folger, R. (1977). Distributive and procedural justice: Combined impact of "voice" and improvement on experienced inequity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 108-119.



- Gehm, J. (1990). Mediated Victim-Offender Restitution Agreements: An Exploratory Analysis of Factors Related to Victim Participation. Dans B. Gallaway et J. Hudson (eds.) *Criminal Justice, Restitution and Reconciliation*, (pp. 177-182). Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- George, C. (1995). Victim support's perspective on restorative justice. *Prison Service Journal*, mai, 123.
- Gustafson, D.L. (1997). *Victim Offender Mediation Within a Restorative Justice Framework: Toward a Justice Which Heals*. Address to the Prison Governors. Leuven, Belgique.
- Healey, J. (1993). *Statistics: A Tool for Social Research*, troisième édition, Belmont: Wadsworth.
- Houlden, P., Latour, S., Walker, L., et Thibaut, J. (1978). Preferences for modes of dispute resolution as a function of process and decision control. *Journal of Experimental Social Psychology*, 14, 13-30.
- Huo, Y.J., Smith, H.J., Tyler, T.R., et Lind, E.A. (1996). Superordinate identification, subgroup identification, and Justice concerns: Is separatism the problem, is assimilation the answer. *Psychological Science*, 7, 40-45.
- LaPrairie, C. (1995). Altering course: new directions in criminal justice and corrections: sentencing circles and family group conferences. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, édition spéciale de décembre, 78-99.
- Latour, S. (1978). Determinants of participant and observer satisfaction with adversary and inquisitorial modes of adjudication. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 1531-1545.
- Latour, S. (1998). Determinants of participant and observer satisfaction with adversary and inquisitorial modes of adjudication. *Journal of Personality and Social Psychology*, 36, 1531-1545.
- Launey, G. (1987). Victim-offender conciliation. Dans B. McGurk, D. Thorton, et M. Williams (eds.). *Applying psychology to imprisonment: Theory and Practice* (pp. 274-300). Londres: Her Majesty's Stationary Office.
- Laurin, C.; et Viens, C. (1996). La place de la victime dans le système de justice pénale. Dans J. Coiteux ; P. Campeau ; M. Clarkson ; et M-M. Cousineau. *Question d'équité : l'aide aux victimes d'actes criminels*. (pp. 109-134). Montréal : Association québécoise plaidoyers-victimes.

- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationships. Dans K. J. Gergen, M. S. Greenberg, et R. H. Willis (eds), *Social exchange: Advances in theory and research* (pp. 27-54). New York: Plenum.
- Lind, E. A., Lissak, R.I., et Conlon, D.E. (1983). Decision control and process control effects on procedural fairness judgments. *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 338-350.
- Lind, E.A. et Tyler, T. (1988) *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York, N.Y.: Plenum Press.
- Marshall, T.F. et Merry, S. (1990). *Crime and Accountability*. London: Home Office.
- Maguire, M. (1991). The needs and rights of victims. Dans M. tony (ed.) *Crime and justice : A review of the research*, (pp. 363-387). Chicago: University of Chicago press.
- Mason, A. (2000). Restorative Justice : Courts and Civil Society. Dans H. Strang, et Braithwaite, J.(eds.). *Restorative Justice : philosophy to practice*, (pp. 1-9). Aldershot, England : Ashgate.
- Messick, D. M., Bloom, S., Boldizar, J. P., et Samuelson, C.D. (1985). Why we are fairer than others. *Journal of Experimental Social Psychology*, 21, 480-500.
- Miers, D, Maguire, M.; Goldie, S. et al (2001). *An Exploratory Evaluation of Restorative Justice Schemes*. B. Webb (ed.), London : Home Office.
- Mikula, G. (1986). The experience of injustice: Toward a better understanding of its phenomenology. Dans H.W. Bierhoff, R.L. Cohen, et J. Greenberg (éd), *Justice in social relations* (pp.103-124). New York : Plenum Press.
- Morris, A., Maxwell, G.M., et Robertson, J.P. (1993). Giving Victims a Voice: A New Zealand Experiment. *Howard Journal of Criminal Justice*, 32, 4, pp. 301-321.
- Morris, A. et Maxwell, G., (1999). *Understading Re-offending*. Wellington: institute of criminology.
- Morris, A., et Young, W. (2000). Reforming the Criminal justice : The potential of restorative justice. Dans H. Strang, et Braithwaite, J.(eds.). *Restorative Justice : philosophy to practice*, (pp. 11-31). Aldershot, England : Ashgate.
- Musante, L., Gilbert, M.A., et Thibaut, J. (1983). The effects of control on perceived fairness of procedures and outcomes. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19, 223-238.

- Reeves, H. (1989). The Victim support perspective. Dans M. Wright et B. Galloway (eds), *Mediation and Criminal Justice: Victims, Offenders and Community* (p. 44-55). Londres: Sage.
- Reeves, H., et Mulley, K. (2000). The New status of Victims in the UK : Opportunities and Threats. Dans, A. Crawford, et J. Goodey (ed). *Integrating a Victim Perspective within Criminal Justice* (pp. 125-146). Aldershot, UK: Ashgate Publishers.
- Resick, P. A. (1987). Psychological effects of victimization : implications for the criminal justice system. *Crime and delinquency*, 33, 4, 468-478.
- Richardson, G.; et Galloway, B. (1995). *Evaluation of the Restorative Resolutions project of the Jonh Howard Society of Manitoba*. Ottawa: ministère du Solliciteur Général du Canada.
- Roberts, T. (1995). *Evaluation of the Victim Offender Mediation Project in Langley, BC*. Victoria, Colombie Britannique. Canada: Focus Consultants.
- Rutte, C. G., et Messick, D. M. (1995). An integrated model of perceived unfairness in organizations. *Social Justice Research*, 8, 239-261.
- Shapland, J. (1985). The Criminal Justice System and the Victim. *Victimology*, 585, 89.
- Shapland, J., Wilmore, J., et Duff, P. (1985). Victims in the criminal justice system. Aldershot, UK : Gower.
- Sheppard, B.H. (1983). Managers as inquisitors: Some lessons from the law. Dans M.H. Bazerman, et R.J. Lewicki (éd.), *Negotiating in Organizations* (pp. 193-213). Beverly Hills, CA: Sage.
- Strang, H. (1999). *Restoring Victims : An international view*. Présenté à la "Restoration for Victims of crime conference" organisée par l'Australian Institute of Criminology. Melbourne.
- Strang, H. (2000). *Victims and restorative justice : The Cranberra reintegrative shaming experiment*. Thèse de doctorat, Australian National University.
- Strang, H. (2002). *Repair or revenge : Victims and restorative justice*, Oxford: Clarendon: Studies in Criminology.
- Strang, H.; Sherman, W.; Barnes, C.G.; Braithwaite, J.; et Inkpen, N. (1998). *A progress report on the Canberra reintegrative Shaming Experiments (RISE)*. Australian Federal Police et Australian National University, disponible sur le site internet suivant : [www.aic.gov.au/rjustice/progress/1998.html](http://www.aic.gov.au/rjustice/progress/1998.html)

- Stubbs, J. (2002). Domestic violence and womens's safety : feminist challenges to restorative justice. Dans H. Strang et J. Braithwaite (eds.), *Restorative Justice and family violence*, Cambridge: Cambridge University Press.
- Thibaut, J., et Walker, L. (1975). *Procedural Justice: A psychological analysis*. Hillsdale, N.J. : Erlbaum.
- Trajet Jeunesse (2002). *Rapport d'activités 2002*. Montréal : Trajet Jeunesse.
- Trajet Jeunesse (2001). *Rapport d'activités 2001*. Montréal : Trajet Jeunesse.
- Tremblay, A. et Cousineau, M-M. (1994). *Justice des Mineurs : Quand la victime a voix au Chapitre*. Les cahiers de recherches criminologiques. Montréal : CICC.
- Tversky, A., et Kahneman, D. (1974). Judgment under uncertainty: Heuristics and biases. *Science*, 185, 1124-1131.
- Tyler, T. (1984). The role of perceived injustice in defendant's evaluations of their courtroom experience. *Law and Society Review*, 18, 51-74.
- Tyler, T.(1990). *Why People Obey the Law*. New Haven: Yale University Press.
- Tyler, T. (2000). Social Justice: Outcome and Procedure. Dans *International Journal of Psychology*, 35, 2, 117-125.
- Umbreit, M. S. (1985). *Crime and Reconciliation: Creative Options for Victims and Offenders*. Nashville, TN: Abingdon Press.
- Umbreit, M. S. (1989). Crime Victims seeking fairness, not revenge: towards restorative justice. *Federal Probation*, 53, 3, 52-57.
- Umbreit, M. S.(1994). *Victim Meets Offender: The Impact of Restorative Justice & Mediation*. Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- Umbreit M.S. (1996). Restorative Justice through mediation : The impact of programs in four Canadian provinces. Dans B. Galaway, et J. Hudson (eds.). *Restorative Justice : International perspectives*, (pp. 373-385). Monsey, New York : Criminal Justice Press.
- Umbreit, M.S. (1998). Restorative Justice Through Victim-Offender Mediation: A Multi-Site Assessment. *Western Criminology Review*, 1, 1.disponible sur internet : [wcr.sonoma.edu/v1n1/umbreit.html](http://wcr.sonoma.edu/v1n1/umbreit.html)
- Umbreit, M.S. (2001). *The Handbook of Victim Offender Mediation*. San Francisco : Jossey-Bass.

- Umbreit, M. S.; Coates, R.; et Kalanj, B. (1994). *Victim Meets Offender : The Impact of Restorative Justice and Mediation*. Monsey, N.Y. : Criminal Justice Press.
- Umbreit, M.S., Coates, R.B., et Roberts, A.W. (2000). Victim-Offender mediation : A cross-national perspective. *Mediation Quarterly*, 17, 215-229.
- Van den Bos, K.; Lind, E. A.; Vermunt, R.; et Wilke, H. A.M. (1997). How do I judge my outcome when I do not know the outcome of others?: The psychology of the fair process effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 1034-1046.
- Van den Bos, K.; Vermunt, R., et Wilke, H. A. M. (1997). Procedural and distributive justice: What is fair depends more on what comes first than on what comes next. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72, 95-104.
- Van den Bos, K.; Wilke, H. A. M., et Lind, E. A. (1998). When do we need procedural fairness? The role of trust in authority. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 1449-1458.
- Waldman, E. (1999). Substituting needs for rights in mediation: Therapeutic or disabling? *Psychology, Public policy, and Law*, 4, 1103-1122.
- Walker, L., Latour, S., Lind, E.A., et Thibaut, J. (1974). Reactions of participants and observers to modes of adjudication. *Journal of Applied Social Psychology*, 4, 295-310.
- Walker, L., Lind, E.A., et Thibaut, J. (1979). The relation between procedural and distributive justice. *Virginia Law Review*, 65, 1401-1420.
- Walster, E., Berscheid, E., et Walster, G. W. (1973). New directions in equity research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 25, 151-176.
- Walster, E., Walster, G. W., et Berscheid, E. (1978). *Equity: Theory and research*. Boston: Allyn & Bacon.
- Wemmers, J. M. (1996). *Victims in the criminal justice system*. Amsterdam : Kugler.
- Wemmers, J-A. (2002). Les victimes et la Justice réparatrice. Dans Wemmers, J., et Cyr, K. La justice réparatrice et les victimes d'actes criminels. *Cahiers de recherches criminologiques*, no. 37, 2-13.
- Wemmers, J., et Canuto, M. (2002). *Expériences, attentes et perceptions des victimes à l'égard de la justice réparatrice : Analyse documentaire critique*. Ottawa : Département de la Justice du Canada.

Wexler, D. B. (1991). An Introduction to Therapeutic Jurisprudence. Dans D. B. Wexler; et B. J. Winick (eds), (pp. 17- 38). *Essays in Therapeutic Jurisprudence*. Carolina : Academic Press.

Wexler, D. (2002). *Therapeutic Jurisprudence*. Texte adapté d'un cours donné à l'école de droit Thomas Cooley. Disponible à l'adresse internet suivante : [www.law.arizona.edu/depts/upr-intj/intj-o.html](http://www.law.arizona.edu/depts/upr-intj/intj-o.html)

# **Annexe 1 :**

## **Questionnaire des victimes** **Directes**

**Pour la recherche  
Effectuée auprès des  
Victimes ayant été  
approchées pour une  
démarche de médiation  
par  
Trajet-Jeunesse**

**Questionnaire pour les victimes directes ayant été invitées à participer à une  
démarche de médiation par Trajet-Jeunesse**

Nom du répondant : \_\_\_\_\_

No. Du répondant : \_\_\_\_\_

**INTRODUCTION**

**Début :**

Le \_\_\_\_\_ (date du délit), vous avez été victime de \_\_\_\_\_ (Type de délit)  
commis par un jeune délinquant.

Vous avez été contacté par un intervenant de Trajet-Jeunesse afin de participer à une démarche de médiation, et c'est sur cet aspect que nous aimerions vous questionner aujourd'hui.

**Voici les instructions :** Je vais vous faire la lecture des questions et vous offrirai des choix de réponses pour la plupart d'entre elles. Vous devez répondre à ces questions et j'encrerai la réponse que vous aurez choisi.

**1.0 Toutes les personnes**

**1.1 Le contact initial :**

1- Connaissez-vous le délinquant avant l'événement criminel ?

(1) *Oui* (2) *Non*

2- Comment vous êtes-vous senti lorsque vous avez été contacté afin de participer à une démarche de médiation?

*Sur une échelle de 1 à 5 de quelle façon décririez vous ce sentiment ?:*

1-----3-----5  
*très positif neutre fortement négatif*

3- Lorsque vous vous avez été contacté pour participer à une démarche de médiation, cela a-t-il augmenté votre peur envers le contrevenant?

(1) *Oui* (2) *un peu* (3) *non*

4- Pensez-vous qu'il était adéquat de vous contacter par téléphone ?

- (1) *Oui* (2) *Non* (3) *Ne sait pas*

***\*Si la réponse est oui, passez à la question 6***



5- Auriez-vous préféré recevoir une lettre vous prévenant que l'on vous contacterait avant que l'on vous téléphone ?

- (1) *Oui* (2) *Non* (3) *Ne sait pas*

6- Comment auriez-vous réagit si vous acceptiez de participer à une médiation et que vous appreniez par la suite que le délinquant a refusé de faire cette démarche ?

1-----3-----5  
positivement neutre négativement

7- Avez-vous accepté de participer à une médiation ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

8- Pourquoi ?

---

---

---

---

---

9- Avez-vous été informés du suivi de votre cas par les intervenants de trajet-jeunesse ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

**Si la réponse est oui, passez à la question 11**

10- Auriez-vous aimé recevoir de l'information des intervenants par rapport au suivi de votre cas ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

11- Avez-vous ressenti une certaine pression à accepter l'invitation à participer à la médiation ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

12- Vous a-t-on accordé suffisamment de temps pour prendre votre décision ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

13- Lors du premier contact téléphonique, avez-vous reçu suffisamment d'information sur la démarche de médiation pour être en mesure de prendre une décision éclairée ?

1-----2-----3-----4-----5  
*Beaucoup* *Assez* *Moyennement* *Peu* *Aucune*  
*d'informations* *d'informations* *d'informations* *d'informations* *information*

14- Qu'elle a été votre opinion envers la médiation en général avec les informations que vous avez reçues ? Que pensez-vous de cette façon de gérer les délits ?

(1) *En faveur*

(2) *Contre*

(3) *Pas d'opinion/Ne sait pas*

15- Lors du premier contact téléphonique avec l'intervenant de trajet jeunesse, avez-vous eu suffisamment l'occasion de vous exprimer ?

1-----2-----3-----4-----5  
*Oui, amplement    Oui, suffisamment    Moyennement    Peu    Pas du tout*

16- Avez-vous reçu plus d'informations sur votre cause criminelle grâce à ce contact avec les intervenants de Trajet Jeunesse ?

- (1) *Oui*

(2) *Non*

17- Combien de temps après la commission du délit vous a-t-on contacté ?

\_\_\_\_\_ (*Temps en mois/99=missing*)

18- Croyez-vous que ce délai était approprié ? Qu'il était trop long ? Trop court ?

- (1) *délai approprié*

- (2) *délai trop long*

- (3) *délai trop court*

- (9) *Ne sait pas*

19- Comment avez-vous trouvé la façon dont vous a traité la personne qui a établi le premier contact avec vous ?

1-----2-----3-----4-----5  
*Très bien    bien    Pas d'opinion    plutôt mauvaise    Tout à fait mauvaise*

## **2.0 Pour les personnes ayant accepté de participer à la médiation :**

### **2.1 La préparation à la médiation**

20- Avez-vous rencontré un intervenant de trajet jeunesse afin de vous préparer à la médiation ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

21- Avez-vous eu plusieurs contacts téléphoniques avec un intervenant de Trajet-Jeunesse ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

### **2.2 Employez rencontre ou contacts téléphoniques selon le cas pour les questions suivantes**

22- Comment avez-vous trouvé ces contacts téléphoniques/cette rencontre ?

(1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Très bien bien moyen neutre/pas d'opinion pas très bien Pas du tout bien*

23- Comment avez-vous trouvé l'intervenant que vous avez rencontré/qui vous a contacté ?

(1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Très bien bien moyen neutre/pas d'opinion pas très bien Pas du tout bien*

24- Quelles qualités auriez vous aimé qu'il/elle ait ?

---

---

---

---

---

25- Vous sentiez-vous compris(e) par cet intervenant ?

1-----2-----3-----4-----5  
*Tout à fait compris Assez compris Moyennement Peu compris Pas du tout*  
*compris compris compris compris compris*

26- Avez-vous obtenu les informations que vous désiriez lors de ces contacts téléphoniques/ rencontre ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

- *Si la réponse est oui, passez à la question 28*

27- Quel genre d'informations auriez-vous aimé recevoir ? (*ouvert*)

---



---



---



---

28- Qu'est-ce que ces contacts/cette rencontre vous ont/a apporté ? Quel a été l'avantage de ces contacts/de cette rencontre à votre avis ?(*ouvert*)

---



---



---



---

29- Est-ce que ces contacts/ cette rencontre vous ont/a aidé à vous préparer pour la rencontre de médiation comme telle ?

- (1)*Oui* (2) *Non*

***Si la réponse est oui, passez à la question 31***

30- Pourquoi ? (*Ouvert*)

---



---



---



---

31- Avez-vous accepté de rencontrer directement l'auteur du délit dont vous avez été victime ?

- (1)*Oui* (2) *Non*

32- Pourquoi avez-vous fait ce choix ? Quels étaient selon vous les avantages de cette décision ? (*Ouvert*)

---



---



---



---

33- Vous sentiez-vous libre de vous retirer de la démarche à n'importe quel moment ?

- (1)*Oui* (2) *Non*

- ***Si la réponse est oui, passez à la section suivante qui s'applique (méd dir/ind)***

34- Pourquoi ?

---

---

---

---

---

### **3.0 Pour ceux ayant participé à une médiation directe :**

#### **3.1 La rencontre de médiation :**

35- Quel a été le déroulement de la rencontre, qui entre vous et le délinquant a parlé le premier ?

- (1) *Délinquant*
- (2) *Victime*
- (3) *Autre*
- (4) *Ne sait pas*

36- Avez-vous aimé ce déroulement ?

- (1) *Oui*
- (2) *Non*

37- Pensez-vous que le lieu où s'est fait cette rencontre était approprié ?

- (1) *Oui*
- (2) *Non*

38- Avez-vous pu amener une personne pour vous supporter à cette rencontre ?

- (1) *Oui*
- (2) *Non*

**Si la réponse est non, passez à la question 40**

39- Cette personne a-t-elle assisté à la rencontre de médiation ou vous a-t-elle attendu en dehors de la salle ?

- (1) *dans la salle*
- (2) *à l'extérieur*

**Si la réponse est 1, passez à la question 41**

40- Auriez-vous aimé pouvoir avoir une personne de votre entourage avec vous dans la salle alors que vous rencontriez le délinquant ?

- (1) *Oui*
- (2) *Non*

41- Vous sentiez-vous en sécurité avant la rencontre avec le contrevenant ?

- (1) *Oui*
- (2) *Non*

42- Vous sentiez-vous en sécurité pendant la rencontre avec le contrevenant ?

- (1) *Oui*
- (2) *Non*

**Si la réponse était oui aux questions 41 et 42, passez à la question 44**

43- Qu'elles étaient vos craintes ? (*ouvert*)

---



---



---

---

---

44- Pensez-vous que plus de précautions auraient dues être prises pour assurer votre sécurité lors de la rencontre (heure d'arrivée différente entre vous et le contrevenant, connaître la disposition de la pièce et des places à l'avance, être familier avec le lieu où devait se dérouler la rencontre) ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*
- *Si la réponse est non, passez à la question 46*

45- Auriez-vous des suggestions à cet effet ? (*ouvert*)

---

---

---

---

46- Aviez-vous des attentes qui ne se sont pas réalisées lors de la rencontre ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*
- *Si la réponse est non, passez à la question 48*

47- Lesquelles ? (*Ouvert*)

---

---

---

---

48- Vos attentes et priorités ont-elles changé au cours de la rencontre ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*
- *Si la réponse est non, passez à la question 50*

49- Pourquoi ? (*ouvert*)

---

---

---

---

50- Avez-vous l'impression que les attentes que vous aviez avant la rencontre étaient réalisables ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

51- Pensez-vous avoir été adéquatement informé par les intervenants de Trajet Jeunesse sur ce à quoi vous deviez vous attendre lors de cette rencontre ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*
- *Si la réponse est oui, passez à la question 53*

52- Pourquoi ?

---



---



---



---

53- Avez-vous pu faire des demandes lors de la rencontre de médiation ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*
- *Si la réponse est non, passez à la question 55*

54- Quel genre de demande avez-vous fait ? **N.B. Lire la question seulement et encercler la catégorie qui correspond au choix de la victime. Ne pas lire les catégories**

- (1) *dédommagement complet*
- (2) *dédommagement partiel*
- (3) *lettre d'excuses*
- (4) *excuses verbales*
- (5) *combinaison : \$ et excuses*
- (6) *travaux communautaires*
- (7) *réparado*
- (8) *combinaison réparado et excuses*
- (9) *engagements moraux*
- (10) *don*
- (11) *combinaison lettre d'excuses et don*
- (12) *combinaison lettre d'excuses et travaux communautaires*
- (13) *combinaison engagements moraux et travaux communautaires*
- (14) *travail pour vous*
- (15) *ne sait pas*

**-passez à 56**



55- Quelles demandes auriez-vous aimé faire ? **N.B. Lire la question seulement et encercler la catégorie qui correspond au choix de la victime. Ne pas lire les catégories**

- (1) dédommagement complet
- (2) dédommagement partiel
- (3) lettre d'excuses
- (4) excuses verbales
- (5) combinaison : \$ et excuses
- (6) travaux communautaires
- (7) réparado
- (8) combinaison réparado et excuses
- (9) engagements moraux
- (10) don
- (11) combinaison lettre d'excuses et don
- (12) combinaison lettre d'excuses et travaux communautaires
- (13) combinaison engagements moraux et travaux communautaires
- (14) travail pour vous
- (15) Ne sait pas

56- Est-ce que vous vous êtes senti empêché de faire toutes les demandes que vous désiriez faire ?

- (1) Oui                      (2) Non
- **Si la réponse est non, passez à la question 58**

57- Pourquoi ? (ouvert)

---



---



---



---

58- Avez-vous l'impression que cette rencontre avec le contrevenant vous a été bénéfique ?

- (1) Oui                      (2) Non
- **Si la réponse est non, passez à la question 60**

59- De quelle façon ? Qu'en avez-vous retiré ?

- (1) *bénefices psychologiques*
- (2) *bénefices monétaires*
- (3) *bénefices au niveau de l'information*
- (4) *bénefices psychologiques et monétaires*
- (5) *bénefices psychologiques et information*
- (6) *bénefices monétaires et information*
- (7) *bénefices psychologiques, monétaires, et information*

60- Est-ce que cette rencontre vous a mené à une entente avec le contrevenant ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*
- *Si la réponse est non, passez à la section suivante appropriée*

61- Quel type d'entente?

**N.B. Lire la question seulement et encrer la catégorie qui correspond au choix de la victime. Ne pas lire les catégories**

- (1) *dédommagement complet*
- (2) *dédommagement partiel*
- (3) *lettre d'excuses*
- (4) *excuses verbales*
- (5) *combinaison : \$ et excuses*
- (6) *travaux communautaires*
- (7) *réparado*
- (8) *combinaison réparado et excuses*
- (9) *engagements moraux*
- (10) *don*
- (11) *combinaison lettre d'excuses et don*
- (12) *combinaison lettre d'excuses et travaux communautaires*
- (13) *combinaison engagements moraux et travaux communautaires*
- (14) *travail pour vous*
- (15) *ne sait pas- passez à 65*

62- Étiez-vous satisfait de cette entente ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

63- Pourquoi ? (*ouvert*)

---

---

---

---

64- Pensez-vous que cette entente constituait une conséquence adéquate pour le contrevenant face au délit commis?

- (1) *Conséquence vraiment trop sévère*
- (2) *Conséquence un peu sévère*
- (3) *Conséquence suffisante/adéquate*
- (4) *Conséquence un peu légère*
- (5) *Conséquence vraiment trop légère*

65- Vous êtes-vous senti mieux ou pire par rapport à l'événement que vous avez vécu après votre rencontre avec le contrevenant ? Pourquoi ?

---

---

---

---

---

66- Pourriez-vous me dire si la rencontre avec le contrevenant a affecté votre sentiment de peur ? Oui, non, comment?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

*Comment :*

---

---

---

---

---

### 3.2 Le médiateur :

67- Combien de médiateurs étaient présents lors de la rencontre avec le contrevenant?

\_\_\_\_\_ *(écrire le nombre)*

68- Est-ce le/qu'un des médiateur était le même intervenant que vous aviez rencontré auparavant ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

69- Le/les médiateur(s) étai(en)t-il(s) neutre(s) ?

1-----2-----3-----4-----5  
*Tout à fait Assez moyennement peu pas du tout*

6) *ne sait pas*

- *Si la réponse est 1, 2, ou 6, passez à la question 71*

70- Étai(en)t-il(s) plus favorable(s) à vous ou au contrevenant ?

- (1) *victime*
- (2) *contrevenant*

71- Est-ce que le(s) médiateur(s) respectai(en)t votre position ?

(1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Tout à fait Assez moyennement peu pas du tout*

72- Aviez vous confiance en ce(s) médiateur(s) ?

(1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Tout à fait Assez moyennement peu pas du tout*

73- Pensez-vous que le(s) médiateur(s) soi(en)t un facteur important dans la réussite de la rencontre de médiation ?

- (1) *Oui*
- (2) *Non*

74- Pensez-vous que le(s) médiateur(s) aurai(en)t dû avoir d'autres qualités que vous aimeriez mentionner ? (*ouvert*)

---



---



---



---



---

75- Trouvez-vous approprié qu'un intervenant de Trajet Jeunesse aie le rôle de médiateur ?

- (1) *Oui*
- (2) *Non*

76- Auriez-vous aimé qu'un intervenant spécialisé dans la situation des victimes soit présent pour vous aider ?

- (1) *Oui*
- (2) *Non*

**Si la réponse est non, passez à la section 3.3**

77- À quel moment auriez-vous apprécié qu'un intervenant de ce type puisse vous offrir du soutien?

- (1) *pour le premier contact*
- (2) *avant de prendre une décision quant à la démarche*
- (3) *lors de la rencontre avec le contrevenant*
- (4) *afin de vous offrir un suivi psychologique*
- (5) *tout au long du processus= toutes les étapes*

78- Pourquoi ? (ouvert)

---



---



---



---



---

### 3.3 Suivi :

79- Avez-vous été contacté par un intervenant de Trajet Jeunesse après la rencontre de médiation ?

- (1) *Oui* (2) *Non*
- ***Si la réponse est oui, passez à la question 81***

80- Auriez-vous apprécié un suivi de la part de l'intervenant au dossier ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

81- Est-ce que le contrevenant a respecté l'entente que vous aviez prise ensemble ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

***Si la réponse est non passez à la question 85 : Section « si le contrevenant n'a pas respecté l'entente »***

82- Était-ce important à vos yeux que le contrevenant respecte cette entente ?

- |                  |                  |                    |                  |                  |
|------------------|------------------|--------------------|------------------|------------------|
| (1)-----         | (2)-----         | (3)-----           | (4)-----         | (5)              |
| <i>Très</i>      | <i>Assez</i>     | <i>moyennement</i> | <i>peu</i>       | <i>Pas</i>       |
| <i>Important</i> | <i>Important</i> | <i>Important</i>   | <i>Important</i> | <i>Important</i> |

83- Si le contrevenant n'avait pas respecté ses engagements, cela aurait-il entraîné de l'insatisfaction face à votre expérience de médiation ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

84- Pourquoi ?

---



---



---



---

### PASSEZ À LA PARTIE 5.0

***\*\*Si le contrevenant n'a pas respecté l'entente\*\****

85- Était-ce important à vos yeux que le contrevenant respecte cette entente ?

(1)-----	(2)-----	(3)-----	(4)-----	(5)
<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>moyennement</i>	<i>peu</i>	<i>Pas</i>
<i>Important</i>	<i>Important</i>	<i>Important</i>	<i>Important</i>	<i>Important</i>

86- Savez-vous ce qui est advenu de votre cause par la suite ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

87- Le fait que le contrevenant ne respecte pas ses engagements a-t-il entraîné de l'insatisfaction face à votre expérience de médiation ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

88- Pourquoi ?

---



---



---



---

### PASSER À PARTIE 5.0

#### **4.O Pour ceux ayant fait une médiation indirecte :**

89- Avez-vous conclut une entente avec le contrevenant ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

***Si la réponse est non Passez à la question 96***

90- Avez-vous l'impression que l'entente avec le contrevenant vous a été bénéfique ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*
- ***Si la réponse est non, passez à la question 96***

91- De quelle façon ? Qu'en avez-vous retiré ?

- (1) *bénéfices psychologiques*
- (2) *bénéfices monétaires*
- (3) *bénéfices au niveau de l'information*
- (4) *bénéfices psychologiques et monétaires*
- (5) *bénéfices psychologiques et information*
- (6) *bénéfices monétaires et information*
- (7) *bénéfices psychologiques, monétaires, et information*

92- De quel type d'entente s'agissait-il ? **N.B. Lire la question seulement et encercler la catégorie qui correspond au choix de la victime. Ne pas lire les catégories**

- (1) *dédommagement complet*
- (2) *dédommagement partiel*
- (3) *lettre d'excuses*
- (4) *excuses verbales*
- (5) *combinaison : \$ et excuses*
- (6) *travaux communautaires*
- (7) *réparado*
- (8) *combinaison réparado et excuses*
- (9) *engagements moraux*
- (10) *don*
- (11) *combinaison lettre d'excuses et don*
- (12) *combinaison lettre d'excuses et travaux communautaires*
- (13) *combinaison engagements moraux et travaux communautaires*
- (14) *travail pour vous*
- (15) *ne sait pas –passez à 96*

93- Étiez-vous satisfait de cette entente ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

94- Pourquoi ? (*ouvert*)

---

---

---

---

---

95- Pensez-vous que cette entente constituait une conséquence adéquate pour le contrevenant ?

- (1) Conséquence vraiment trop sévère
- (2) Conséquence un peu sévère
- (3) Conséquence suffisante/adéquate
- (4) Conséquence un peu légère
- (5) Conséquence vraiment trop légère

96- Aviez-vous des attentes qui ne se sont pas réalisées lors de la démarche ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*
- *Si la réponse est non, passez à la question 98*

97- Lesquelles ? (*Ouvert*)

---

---

---

---

---

98- Vos attentes et priorités ont-elles changé au cours de la démarche ?

- (1) Oui (2) Non  
- Si la réponse est non, passez à la question 100

99- Pourquoi ? (*ouvert*)

---

---

---



---

---

100- Avez-vous l'impression que les attentes que vous aviez avant la démarche étaient réalisables ?

(1) *Oui*                      (2) *Non*

101- Pensez-vous avoir été adéquatement informé par les intervenants de Trajet Jeunesse sur ce à quoi vous deviez vous attendre en faisant cette démarche ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

- ***Si la réponse est oui, passez à la question 103***

102- Pourquoi ?

---

---

---

---

---

103- Avez-vous pu faire des demandes ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

- ***Si la réponse est non, passez à la question 105***

104- Quel genre de demande avez-vous fait ? **N.B. Lire la question seulement encrer la catégorie qui correspond au choix de la victime. Ne pas lire les catégories**

- (1) dédommagement complet
- (2) dédommagement partiel
- (3) lettre d'excuses
- (4) excuses verbales
- (5) combinaison : \$ et excuses
- (6) travaux communautaires
- (7) réparado
- (8) combinaison réparado et excuses
- (9) engagements moraux
- (10) don
- (11) combinaison lettre d'excuses et don
- (12) combinaison lettre d'excuses et travaux communautaires
- (13) combinaison engagements moraux et travaux communautaires
- (14) travail pour vous
- (15) ne sait pas

—passez à 106

105- Quelles demandes auriez-vous aimé faire ? **N.B. Lire la question seulement et encrer la catégorie qui correspond au choix de la victime. Ne pas lire les catégories**

- (1) dédommagement complet
- (2) dédommagement partiel
- (3) lettre d'excuses
- (4) excuses verbales
- (5) combinaison : \$ et excuses
- (6) travaux communautaires
- (7) réparado
- (8) combinaison réparado et excuses
- (9) engagements moraux
- (10) don
- (11) combinaison lettre d'excuses et don
- (12) combinaison lettre d'excuses et travaux communautaires
- (13) combinaison engagements moraux et travaux communautaires
- (14) travail pour vous
- (15) ne sait pas

106- Est-ce que vous vous êtes senti empêché de faire toutes les demandes que vous désiriez faire ?

- (1) *Oui* (2) *Non*
- ***Si la réponse est non, passez à la section 4.2***

107- Pourquoi ? (*ouvert*)

---



---



---



---

#### 4.1 Intervenant qui s'est occupé de la médiation

108- Est-ce que cette personne était le même intervenant qui vous a contacté auparavant ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

109- Cette personne était-elle neutre ?

- (1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Tout à fait Assez moyennement peu pas du tout*
- *Ne sait pas (6)*
- ***Si la réponse est 1, 2 ou 6, passez à la question 111***

110- Était-elle plus favorable à vous ou au contrevenant ?

- (1) *victime*
- (2) *contrevenant*

111- Est-ce qu'elle respectait votre position ?

- (1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Tout à fait Assez moyennement peu pas du tout*

112- Aviez vous confiance en cet intervenant ?

- (1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Tout à fait Assez moyennement peu pas du tout*

113- Pensez-vous que cet intervenant soit un facteur important de la réussite de la rencontre de médiation ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

114- Pensez-vous que cet intervenant aurait dû avoir d'autres qualités que vous aimeriez mentionner ? (*ouvert*)

---

---

---

---

---

115- Trouvez-vous approprié qu'un intervenant de Trajet Jeunesse aie le rôle de médiateur ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

116- Auriez-vous aimé qu'un intervenant spécialisé dans la situation des victimes soit présent pour vous aider ?

(1) *Oui* (2) *Non*

***Si la réponse est non, passez à la section 4.2***

117- À quel moment auriez-vous apprécié qu'un intervenant de ce type puisse vous offrir du soutien ?

- (1) *pour le premier contact*
- (2) *avant de prendre une décision quant à la démarche*
- (3) *afin de vous offrir un suivi psychologique après la démarche*
- (4) *tout au long du processus= toutes les étapes*

118- Pourquoi ? (*ouvert*)

---

---

---

---

---

## 4.2 Suivi :

119- Avez-vous été contacté par un intervenant de Trajet Jeunesse après la rencontre de médiation ?

- (1) *Oui* (2) *Non*
- ***Si la réponse est oui, passez à la question 121***

120- Auriez-vous apprécié un suivi de la part de l'intervenant au dossier ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

121- Si une entente a été prise avec le contrevenant, ce dernier l'a-t-il respecté ?

- (3) *Pas d'entente*
- (1) *Oui*
- (2) *Non* - ***Si la réponse est non passez à la question 124 : section « si le contrevenant n'a pas respecté l'entente »***

122- Était-ce important à vos yeux que le contrevenant respecte cette entente ?

- |                  |                  |                    |                  |                  |
|------------------|------------------|--------------------|------------------|------------------|
| (1)-----         | (2)-----         | (3)-----           | (4)-----         | (5)              |
| <i>Très</i>      | <i>Assez</i>     | <i>moyennement</i> | <i>peu</i>       | <i>Pas</i>       |
| <i>Important</i> | <i>Important</i> | <i>Important</i>   | <i>Important</i> | <i>Important</i> |

123- Si le contrevenant n'avait pas respecté ses engagements, cela aurait-il entraîné de l'insatisfaction face à votre expérience de médiation ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

124- Pourquoi ?

---



---



---



---



---

## PASSEZ À LA PARTIE 5.0

---

**\*\*Si le contrevenant n'a pas respecté l'entente\*\***

125- Était-ce important à vos yeux que le contrevenant respecte cette entente ?

-	(1)-----	(2)-----	(3)-----	(4)-----	(5)
	<i>Très</i>	<i>Assez</i>	<i>moyennement</i>	<i>peu</i>	<i>Pas</i>
	<i>Important</i>	<i>Important</i>	<i>Important</i>	<i>Important</i>	<i>Important</i>

126- Savez-vous ce qui est advenu de votre cause par la suite ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

127- Le fait que le contrevenant ne respecte pas ses engagements a-t-il entraîné de l'insatisfaction face à votre expérience de médiation ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

128- Pourquoi ?

---



---



---



---



---

**PARTIE 5.0**      **Questions pour toutes les personnes qui ont participé dans la médiation**

129- De façon générale, diriez-vous que vous êtes satisfaites de votre expérience de médiation ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

130- Quels sont les facteurs ayant contribué à votre satisfaction/insatisfaction ?

---



---



---



---

131- Recommanderiez-vous cette démarche à d'autres victimes ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

132- Si vous étiez victime à nouveau, seriez vous prêt à refaire une démarche de médiation ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

133- Pensez vous que la médiation pourrait s'appliquer à tous les types de victimes et/ou de délits ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

134- Avec des contrevenants adultes ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

135- Quand il y a une relation entre la victime et le délinquant ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

136- Auriez-vous apprécié recevoir plus de support après la démarche de médiation ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

## PARTIE 6.0      Questions pour toutes les victimes

137-      En général, trouvez-vous que ce programme de médiation soit une bonne initiative ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

138-      pourquoi ? (*ouvert*)

---



---



---



---

139-      Avez-vous l'impression que votre participation à ce projet vous a aidé à vous remettre de l'événement ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

140-      Êtes-vous satisfaits du processus que l'on a suivi dans votre cas ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

141-      Avez-vous trouvé le processus équitable, juste ?

- (1) *Oui*                      (2) *Non*

142-      Pensez-vous que vous avez pu faire entendre votre point de vue suffisamment dans le traitement de votre cause criminelle ?

- (1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Tout à fait      Assez      moyennement      peu      pas du tout*

143-      Avez-vous l'impression que le contrevenant a pu faire entendre son point de vue dans le traitement de votre cause criminelle ?

- (1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Tout à fait      Assez      moyennement      peu      pas du tout*

144-      Que pensez-vous de la médiation comme façon de gérer les délits ?

- (1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Totalement      Plutôt en      Neutre      plutôt en      Totalement*  
*En faveur      faveur           Désaccord      en désaccord*



145- Selon-vous, quelle sanction/sentence/punition est plus appropriée ?

- (1) *dédommagement*
- (2) *travaux communautaires*
- (3) *médiation*
- (4) *autres*

146- Trouvez-vous que le système de justice a rendu justice adéquatement dans votre cas ?

(1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Tout à fait Assez moyennement peu pas du tout*

147- Est-ce que vous croyez que la victime devrait avoir une place dans l'administration de la justice outre celui de porter plainte ?

- (1) *Oui* (2) *Non*
- ***Si la réponse est non, passez à la question 149***

148- quel rôle ?

---



---



---



---



---

149- Selon-vous, la victime devrait-elle avoir une voix dans le choix de la démarche (entre la procédure de médiation et le tribunal) ?

- (1) *Oui* (2) *Non*

150- Selon vous, est-ce que la victime devrait avoir de l'influence dans la décision concernant la sentence du contrevenant ?

- (1) *Oui* (2) *Non*
- ***Si la réponse est non, passez à la question 152***

151- Quel degré de participation, de contrôle croyez-vous qu'elle devrait avoir sur cette sentence ?

---



---



---



---



---

***Nous désirons maintenant vous poser deux dernières questions concernant la réaction de la police par rapport à l'événement dont vous avez été victime***

152- Êtes-vous satisfait du traitement que vous avez reçu de la part de la police dans votre cas ?

- (1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Tout à fait Assez moyennement peu pas du tout*

153- Êtes-vous satisfait des informations que vous avez reçues de la part des policiers ?

- (1)----- (2)----- (3)----- (4)----- (5)  
*Tout à fait Assez moyennement peu pas du tout*

\*\*\*Référer la victime au CAVAC si elle souffre tjrs de sa victimisation...